



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE SALUD**

Revisión sistemática de estudios de calidad de atención a usuarios externos en los
establecimientos de salud a nivel nacional.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:

Br. Ruiz Ninapaytán, Miguel Angel (ORCID: 0000-0003-4350-5335)

ASESORA:

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (ORCID: 0000-0002-4187-106X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Este Trabajo de investigación le dedico a mis padres: Luis Alfredo y Silvia Yuly quienes me dieron la vida, su amor, paciencia y esfuerzo que me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más; gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y Valentía; A mis hijos Marcelo y Ángela quien son la razón que me impulsa a seguir adelante.

A mis hermanos y tíos Iván y Fanny por su apoyo incondicional

Agradecimientos

Agradezco a Dios por bendecirme en la vida, por guiarme a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Agradecemos a nuestros docentes de la UCV, por haber compartido sus enseñanzas, conocimientos y experiencias a lo largo de la maestría.

Finalmente quiero expresar mi sincero agradecimiento a la Dra. Celia Mercado Marrufo, que, durante todo este proceso, con su guía, conocimiento y enseñanza permitió el desarrollo de este trabajo.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Índice

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del jurado | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| I INTRODUCCIÓN | 1 |
| II MÉTODO | 15 |
| 2.1 Tipo y diseño de la investigación | 15 |
| 2.2 Escenario de estudio | 15 |
| 2.3 Participantes | 15 |
| 2.4 Técnica e Instrumento de recolección de datos | 15 |
| 2.5 Procedimiento | 16 |
| 2.6 Método y análisis de la información | 16 |
| 2.7 Aspectos éticos | 17 |
| III RESULTADOS | 18 |
| IV DISCUSIÓN | 25 |
| V CONCLUSIONES | 29 |
| VI RECOMENDACIONES | 31 |
| REFERENCIAS | 32 |
| ANEXOS | 39 |

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de síntesis de la información seleccionada

41

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Calidad de la atención en salud. | 11 |
| Figura 2. Desarrollo método PRISMA. | 18 |

Resumen

Título: Revisión sistemática de estudios de Calidad de atención a usuarios externos en los establecimientos de salud a nivel nacional, año 2016-2019

Introducción: La atención de salud con calidad, es resultado de un proceso, a cargo de un equipo de salud, liderado por los gestores; el objetivo del presente estudio sistematizar la evidencia sobre la calidad de atención brindada a los usuarios en los establecimientos de salud a nivel nacional.

Metodología: La base de datos consultada fue Pubmed, Scielo y Google académico, se seleccionaron 30 artículos. El instrumento empleado para el análisis crítico fue PRISMA

Resultados: En nuestro medio la satisfacción de atención del paciente y la calidad de atención en salud, es evaluada principalmente a través de la escala SERVQUAL. En el Perú, para establecimientos públicos, la satisfacción de calidad de atención en consulta externa global es de 44.6% MINSA y 71.7% Essalud a nivel primario, mientras a nivel hospitalario el grado de satisfacción es de 72.5%; pero en zonas geográficamente alejadas, la calidad de atención es calificada como mala. Entre los factores para una atención de calidad tenemos: Un adecuado clima organizacional, infraestructura optima, adecuada relación con el paciente y la familia, capacitación de los recursos humanos, disminución de tiempo de espera. Las principales barreras para alcanzar un sistema de salud con calidad son presupuestarias y administración de la gestión; la reforma tendrá como resultado la ampliación de la cobertura del seguro de salud y un acceso oportuno y efectivo de la atención de los pacientes.

Conclusiones: La satisfacción del usuario y la calidad de atención en salud, es evaluada a través de la escala SERVQUAL. La satisfacción de los usuarios de salud en nuestro medio en forma global es regular. Se requiere iniciar el camino al proceso de acreditación de las instituciones de salud en el Perú.

Palabras Clave: Revisión sistemática, estudios de calidad, calidad de atención en salud, usuarios externos.

Abstract

Title: Systematic review of studies on Quality of care for external users in health facilities nationwide, 2016-2019

Introduction: Quality health care is the result of a process, in charge of a health team, led by the managers; The objective of this study is to systematize the evidence on the quality of care provided to users in health facilities nationwide.

Methodology: The database consulted was Pubmed, Scielo and Google academic, 30 articles were selected. The instrument used for the critical analysis was PRISMA

Results: In our environment, the satisfaction of patient care and the quality of health care is evaluated mainly through the SERVQUAL scale. In Peru, for public facilities, the satisfaction of quality of care in the global outpatient clinic is 44.6% MINSAs and 71.7% EsSalud at the primary level, while at the hospital level the degree of satisfaction is 72.5%; but in geographically remote areas, the quality of care is rated as poor. Among the factors for quality care we have: An adequate organizational climate, optimal infrastructure, adequate relationship with the patient and the family, training of human resources, decreased waiting time. The main barriers to achieving a quality health system are budgeting and management administration; the reform will result in expanded health insurance coverage and timely and effective access to patient care.

Conclusions: User satisfaction and quality of health care is evaluated through the SERVQUAL scale. The satisfaction of health users in our environment globally is regular. It is required to start the path to the accreditation process of health institutions in Peru.

Keywords: Systematic review, quality studies, quality of health care, external users.

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, en el Perú, se ha tomado en cuenta la necesidad de implementar las unidades de gestión de la calidad, las cuales tienen su sustento legal, según RM N° 546-2011/MINSA; aunque las unidades ejecutoras, no siempre dan prioridad al desarrollo de equipos de gestión adecuados para el desarrollo de esta competencia. En el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, se ha implementado la oficina de Gestión de la Calidad, mediante la resolución Jefatural N° 675 -2018- J/INEN. La calidad es un aspecto que se exige a menudo por los usuarios de salud; pero debemos tener presente que la atención de salud, es resultado de un proceso de gestión a cargo de los gestores; quienes deben proporcionar los implementos y potenciar capacidades para un desempeño adecuado, acorde a las exigencias de la salud de las personas. Estos últimos años se tiene la percepción que no se están aplicando los conceptos de calidad, por este fenómeno que está ocurriendo en los establecimientos de salud, se pudo observar que se presentan un aumento en el número de reclamos y problemas, por parte de los usuarios externos que se ven plasmados en los libros de reclamaciones. La calidad del servicio se debe cumplir en cualquier institución de salud, la disminución en la calidad de atención en salud siempre ha sido uno de los más álgidos en un sistema de salud, por ello resulta importante efectuar periódicamente evaluaciones; de ello nace el interés de realizar la revisión sistemática de literatura científica para poder analizar la calidad de atención que se brindaron en los establecimientos de salud de estudios primarios que trataron el tema.

Para poder sustentar lo expuesto anteriormente, pasará a mencionar los diferentes aportes de los artículos y estudios de investigaciones como En relación a los antecedentes internacionales, puedo señalar los siguientes artículos:

Kondasani, R. (2015). Evalúa la calidad en hospitales de India; de los resultados, establece una relación entre los proveedores y receptores de los servicios de salud, concluye que la infraestructura de las instalaciones y las buenas relaciones son adecuados en la opinión del cliente.

Murphy, B. (2015). Realiza la revisión sistemática acerca de los cuestionarios en calidad de la atención médica. Se concluye los datos para mejorar el tema en estudio pueden tolerar niveles más bajos de confiabilidad a favor de otros aspectos de la utilidad.

Pedraza, B. (2015). En una revisión sistemática sobre calidad en salud, encuentra que el clima organizacional y calidad en servicios públicos de la salud están ligados; pero se debe planificar estudios al respecto.

Bie, S. (2016). Evalúa la calidad de la atención hospitalaria en Dinamarca, es un estudio nacional, multinivel, longitudinal, el estudio apoya la acreditación hospitalaria debido a que genera mejoras en la atención al paciente.

Bobocea, L. (2016). Evalúa la aplicación de marketing en los servicios de atención médica, los cuales son evaluados con la encuesta SERVQUAL; se sugiere enfocar las mejoras en función de los requerimientos médicos

Fuad, H. (2016). Estudia el cuidado dental, aplicando la escala SERVQUAL, encontrando buen grado de aceptación en el área hospitalaria.

Manulik, S. (2016). Evalúa la calidad del servicio privado y público, con SERVQUAL. El estudio concluye, los encuestados de las instalaciones privadas tenían las expectativas más altas con respecto al equipo, e instalaciones estatales con respecto al contacto con el personal médico.

Nadi, A. (2016). Realizan una evaluación de la satisfacción del paciente, luego de la evaluación encuentra que los pacientes no se encontraban satisfechos con la calidad de atención. Las autoridades deben priorizar las mejoras.

Rezaei, S. (2016). Evalúa la calidad en hospitales universitarios de Irán, mediante la escala SERVQUAL, el estudio concluye que existe baja satisfacción, sugiriendo políticas de mejora.

Sahoo, D. (2016). Evalúa la satisfacción de los pacientes atendidos un centro privado de India. Las decoraciones son las que más contribuyen a generar la satisfacción del cliente según su valor de importancia, aunque los demás aspectos no deben descuidarse.

Aguedo, D. (2017). Realiza un estudio en funcionarios asistenciales y administrativos. Las relaciones adecuadas entre los gestores y trabajadores propicia un resultado favorable en el trabajo.

Arbeláez, G. (2017). Estudia la relación entre la gestión del director y cuán satisfecho está el paciente, se encuentra que cuanto más inadecuada es la gestión más insatisfecha es la opinión del paciente.

Fan, L. (2017). Evalúa la calidad en 27 hospitales dentales en Irán, aplicando la escala SERVQUAL, hubo baja calidad, el estudio sugiere que los administradores deben mejorar los servicios de salud en todos sus aspectos.

Gómez, W. (2017). Realiza un estudio de satisfacción, en las instalaciones de un centro referencial; propone investigar la satisfacción de forma permanente en mejora del hospital y de sus pacientes.

Mendes, I. (2017). Realiza un estudio de satisfacción del paciente en Brasil, a través de la escala SERVQUAL en pacientes post operados, el estudio concluye que la calidad es adecuada.

Ayisha, B. (2018). Evalúa la calidad del servicio de enfermería por telesalud, a través de SERVQUAL. El estudio concluye que el proceso de telesalud proporciona un monitoreo diario de la salud del paciente.

Dopeykar, S. (2018). Realiza una evaluación de servicios odontológicos con la encuesta SERVQUAL, siendo estos negativos, sugiriendo mejoras en las diferentes dimensiones.

Gheorghe, I. (2018). Evalúa la satisfacción del usuario del servicio de oftalmología, empleando la escala SERVQUAL, el estudio concluye que las actividades de atención en la primera cita es clave en la satisfacción del paciente.

Hosseini, S. (2018). Realiza un meta análisis en un país en vías de desarrollo, empleando la escala SERVQUAL; evidenciando inadecuada aceptación de la calidad de los servicios de salud.

Mohammadi, M. (2018). Realiza la evaluación de un servicio de atención crítica, según la escala SERVQUAL. El estudio concluye que los componentes que evalúan la satisfacción del paciente, los tangibles fueron los más efectivos, el componente y empatía fue el menos efectivo.

Park, M. (2018). Realiza una revisión sistemática de la intervención de la familia en el cuidado del paciente; el estudio concluye que el cuidado del paciente basado en la familia, en conjunto con el personal de salud, mejora la satisfacción del usuario.

Zun, A. (2018). Aplica la encuesta SERVQUAL en una institución privada, el estudio concluye que la accesibilidad a la atención de salud en personas de recursos limitados en entornos urbanos, encuentra que no estaban satisfechos con ciertas partes de los servicios.

Akbar, F. (2019). Desarrolla un estudio donde determina que la satisfacción en el campo maxilofacial brinda un nivel, que es aceptado por la mayoría de usuarios según escala SERVQUAL.

Ayaad, O. (2019). Evalúa la calidad de los servicios con historia clínica electrónica, con la técnica SERVQUAL. El estudio concluye que la historia electrónica tiene un impacto significativo en la satisfacción de los servicios médicos otorgados

Andrade, L. (2019). Evalúa la satisfacción de los usuarios adultos mayores, aplicando la encuesta SERVQUAL, los hallazgos reportan que la satisfacción es baja en la población adulta mayor.

Amorin, L. (2019). En un informe sobre la satisfacción en el área de odontología luego de la evaluación, el estudio concluye que los usuarios socioeconómicamente en desventaja, tuvo más satisfacción.

Hoff, T. (2019). Realiza la revisión sistemática de calidad de un centro privado sin internamiento. Se concluye que la atención clínica minorista es similar en otros entornos en términos de menores costos, aunque la evidencia sobre la calidad del paciente es menos concluyente.

Konerding, U. (2019). Estudia la satisfacción del usuario, en servicios de enfermedad vascular cerebral y diabetes mellitus, empleando una nueva escala, SERVQUAL-MOD-5, con resultados favorables.

Numpaque, A. (2019). Realiza una revisión de la calidad de atención de los servicios de atención en el área de salud; encuentran que la mayoría de planes de mejora, están basados en estos informes, sugiriendo continuar los estudios.

Shafei, I. (2019) Propone evaluar otras escalas similares a SERVQUAL, para evaluar la satisfacción del paciente El estudio reporta que la escala SERVPERF es una alternativa adecuada.

En relación a los antecedentes nacionales, se señalan los siguientes artículos:

Cordero-Muñoz, L. et, al. (2016). Describe aspectos de calidad de atención en niños menores en zonas de pobreza, el estudio concluye que más de 40% del tiempo del turno correspondió a demoras en la atención del usuario.

Gallegos, G. (2016). Realiza un estudio para la calidad de atención del servicio de enfermería en un hospital, se concluye que la satisfacción del usuario en forma global es de 62.4% y una insatisfacción 31%.

García, R. (2016) Realiza un estudio comparativo entre dos sistemas de salud, acerca del nivel de satisfacción de los pacientes en dos centros asistenciales a través de SERVQUAL modificada, se concluye MINSA tiene satisfacción global 44.6%, Es salud 71.7%.

Maquera, M. (2016). Realiza un estudio sobre el cumplimiento de las actividades administrativas y la labor quirúrgica, el estudio concluye que no existe relación entre los dos aspectos.

Messarina, P. (2016). Describe un estudio realizado en el área de imágenes; evaluando la calidad de atención del personal a cargo de la atención en el estudio por imágenes, siendo el resultado buena satisfacción del usuario.

Olaza, A. (2016) Evalúa la satisfacción del usuario por servicio de emergencia, el estudio concluye que la insatisfacción del usuario fue de 69.3% e incumplimiento de estándares de calidad inadecuados.

Villar, M. (2016). Realiza un estudio sobre la satisfacción del usuario, en los servicios de medicina complementaria, el estudio concluye que existe un nivel de satisfacción de 68%

Zamora, S. (2016). Estudia la calidad de atención de usuarios externo, aplicando la escala SERVQUAL, encontrando 72% de satisfacción, mientras infraestructura 64% de aprobación

Beteta, J. (2017). Realiza una investigación, acerca de la calidad de atención, en un servicio de emergencia, encontrando una relación positiva entre adecuada atención y satisfacción de los pacientes.

Fernández, D. (2017). Evalúa dos aspectos dependientes de la calidad y su relación, el estudio encuentra en la encuesta del clima organizacional 75% de regular y en calidad un 64 % de satisfacción regular en un instituto.

Grande, L. (2017). Realiza un estudio para determinar la calidad de la atención de enfermería, el estudio concluye que el paciente presenta una satisfacción global de 50% con la atención de enfermería.

Infantes, F. (2017). Estudia la calidad de atención de un servicio de medicina complementaria, el estudio encuentra una satisfacción global de 72.9%.

León, A. (2017). Aplica la escala SERVQUAL en usuarios de consulta externa, los resultados según sus dimensiones 48.2% bueno, excelente 28.6% y una satisfacción global de 77%.

Ruiz, R. (2017). Evalúa la calidad de atención en un hospital, el estudio concluye que existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención, 67% refiere regular calidad de atención 24% nivel de satisfacción regular.

Aguirre, E. (2018). Realiza una evaluación de la calidad en pacientes que acuden a la consulta externa, los resultados reportan una buena satisfacción de los pacientes; por tanto, buena calidad de atención.

Apaza-Pino, R. et, al. (2018). Evalúa la calidad de atención de un servicio de geriatría, el estudio concluye que 77% de usuarios estuvieron satisfechos con la calidad de atención de consulta externa de Geriatría

Calderón, R. (2018). Estudia la satisfacción de servicio de un laboratorio. Encuentra una satisfacción global de 97%, en un laboratorio de atención ambulatoria

Cerrón, S., Aguilar, D. (2018) Estudia la satisfacción del usuario en consulta externa en un hospital, los hallazgos hay una relación directa positiva entre satisfacción y calidad.

Garayar, S. (2018). Evalúa la calidad de atención de un servicio de Obstetricia, el estudio encuentra que los pacientes estuvieron satisfechos en 58.6%, en la atención primaria

Garcia, K. (2018). Estudia la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia acerca de la atención de enfermería. Los resultados la satisfacción de la atención del personal de enfermería catalogado como regular.

La Torre, A. (2018). Realiza un estudio de satisfacción en usuarios de un hospital de Lima, empleando la escala SERVQUAL, encuentra baja satisfacción, elevación de la insatisfacción con incremento del tiempo de espera.

Piedra-Valoy I. (2018). Estudia el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa, aplicando la escala SERVQUAL, concluyendo que existe adecuada satisfacción.

Valenzuela-Oré, F. (2018). Realiza un estudio de accesibilidad a servicios de salud, 88,5% acude al establecimiento cuando enferma, 64.4% acude por la confianza en el personal en 64.4%

Sanz, P. (2018). Realiza una evaluación de la satisfacción en consulta externa de cirugía. El estudio concluye que la insatisfacción por el servicio está en relación a nivel socioeconómico alto, sexo femenino, menores de 35 años, nivel de instrucción superior.

Alejandro, P. (2019). Evalúa el tiempo de espera para cirugía electiva odontológica y la percepción de la calidad. Encuentra que la satisfacción del usuario es inversa al tiempo de espera; la insatisfacción afecta la calidad de vida.

Álvarez, P. (2019). Estudia la satisfacción de un servicio de cirugía. El estudio concluye que los de sexo masculino, el nivel socioeconómico bajo, tenían altas probabilidades de quedar insatisfechos con la atención.

Becerra-Canales, V. (2019). Realiza un estudio de un plan cero colas, el estudio encuentra que el nivel de satisfacción con el programa es de 72.2%.

Cosavalente, O. (2019). Estudia la situación de salud y la aplicación de un nuevo modelo de salud (redes integradas) El estudio concluye que las poblaciones de bajos ingresos no están satisfechas con los servicios.

Del Carmen, J. (2019). Realiza una revisión sobre la calidad de atención en el Perú, encuentra que se debe procurar la cobertura universal de salud, con efectividad y oportunidad.

Hernández, A. (2019). Realiza un estudio según base de datos secundarios de la encuesta nacional de hogares del año 2018. Se encuentra que en 75% de los usuarios califican como buena la atención del Ministerio de Salud.

Hernandez, A. (2019). Estudia la satisfacción de la atención de los consultorios de control pre natal, refiere que cuatro de diez mujeres no están satisfechas con la atención pre natal; además las mujeres de etnia nativa, de la sierra o una zona rural, referían similar resultado.

Lizana, K. (2019). Realiza una investigación del nivel de satisfacción del servicio de emergencia, evaluando el desempeño de las enfermeras. La investigación reporta que hay un nivel de satisfacción de 43.9%

Maquera, M. (2019). Estudia la relación entre el nivel de cumplimiento y la satisfacción del usuario de cirugía, el estudio concluyó que no existía relación entre el cumplimiento administrativo y nivel de calidad en cirugía.

Murillo, J. (2019). Evalúa los tiempos de espera y calidad de atención en instituciones del Perú, públicos y privados. Se concluye que la satisfacción del usuario es alta y la mediana de tiempo de espera fue 60 minutos.

Ruiz, F. (2019). Realiza una investigación entre satisfacción laboral y calidad de atención, los resultados informan satisfacción de usuario regular, encontrándose relación entre satisfacción laboral y calidad de atención

Según la revisión de artículos locales e internacionales, acerca de calidad en salud, tenemos que la mayoría de estudios internacionales evalúan estrategias sistematizadas y es factible la generalización de sus recomendaciones; a diferencia de los estudios nacionales, donde no es posible realizar generalizaciones debido a que los estudios son descriptivos, los estudios realizan exploración de la satisfacción de la calidad, calidad y nivel socioeconómico, el clima organizacional y cómo afecta la calidad de atención, la acreditación, la mejora continua en calidad, el tiempo de espera, como evaluador final de la calidad de atención y cuáles son las barreras para la atención eficaz. La calidad de atención

en salud, adapta sus conceptos para mejorar y adaptar los procesos a una adecuada atención en salud.

La teoría de Calidad que se utilizó para el desarrollo de la presente tesis fue la de Kaoru Ishikawa (1943). El control de calidad japonés en esencia se puede considerar como una revolución en el pensamiento de la gerencia. Ishikawa define a la calidad como: "practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad"; pero esta forma de hacer las cosas debe llegar a sistematizarse en los procesos de las empresas; a su vez que deben instaurarse los procesos de acreditación de cada paso hasta conseguir el producto final, finalmente debe llegarse al nivel de lograr el "control de calidad de toda la empresa". Los principios de la calidad de Ishikawa se basan en los principios de 1 Participación de todas las divisiones y sus empleados 2 Capacitación en control de calidad y educación 3 Creación de círculos de calidad y su interacción 4 Debe realizarse auditoria 5 Sistematización de los datos 6 Los resultados de control de calidad, deben tener comunicación en todo el país. Todo sistema no se lleva a cabo si no es impulsado por las personas, agrupadas en un objetivo común, las ideas deben transformarse en ideales comunes para lograr el objetivo final; este sistema participativo debe tener los siguientes requisitos: 1 Las utilidades a corto plazo, no es el objetivo, primero debe ser la calidad 2. El consumidor debe ser orientado 3 El cliente deber ser priorizado, no debe haber seccionalismo 4 Durante la exposición de resultados debe emplearse datos, estadísticas en las presentaciones 5 La administración también debe ser participativa, la filosofía administrativa 6 La administración debe tener el enfoque especializado, interfuncional. Una vez empleado estos principios, va observarse incremento de la calidad de aceptación, se identificaran en forma oportuna los defectos, de esta manera se incrementarían los procesos directos; una vez ofertados los productos disminuirá el número de rechazos y se perfeccionará el producto, los costos serán optimizados, con producción más alta, esto incrementará las utilidades. La atención médica de calidad y la creación de satisfacción del paciente son los objetivos principales del hospital Kulkarni, M. (2011). La satisfacción del paciente se ha descrito como el valor y la reacción de pacientes hacia la atención que recibieron Ammo, M. (2013). La satisfacción del paciente con los cuidados del personal de salud se considera como una atención médica prestada en los hospitales y una de las formas de evaluar la prestación de servicios de salud Salmani, N. (2015). Es un concepto multidimensional que tiene los siguientes aspectos: el arte de atención, la calidad técnica de atención,

conveniencia, costo, un organización física y ambiental, disponibilidad del recurso, la continuidad de la atención y los resultados Wagner, D. (2009). Existen diferentes definiciones Medicine. (2001), define como la atención para los individuos y sus agrupaciones incrementando la posibilidad de alcanzar los mejores resultados en salud de acuerdo al mejor conocimiento actual en disposición. Los esfuerzos de las gestiones pasadas y presentes es garantizar una salud adecuada. Para el logro de los fines debe haber un marco normativo, donde se debe planificar las estrategias para garantizar una atención de calidad, según el nivel de complejidad, a nivel primario, secundario o terciario; existen diversas estrategias, principalmente orientadas por el modelo de salud planteado en una población determinada. Los problemas económicos constituyen la primera causa de acceso a la salud en países latinoamericanos; sumado al problema de implementación para la resolución de problemas de salud; existe una imperiosa necesidad de implementación de infraestructura y equipamiento o difícil acceso geográfico Aguirre. (2011). De lo expuesto presentamos un esquema de los factores que influyen la calidad en salud (Figura 1): Jornadas laborales, legislación, recursos disponibles, actualización de la profesión, ambiente laboral, comunicación acertada, tiempo de espera para atención, oferta y demanda de los servicios hospitalarios, recursos disponibles. Soto. (2019), realiza un análisis de la situación de la capacidad de respuesta del actual sistema de salud en Lima; luego del análisis situacional, refiere que el área de intervención prioritaria debería de ser: Recursos humanos, implementación de especialidades en los centros de derivación, ampliación de la cobertura del sistema de salud, mejorar el estudio diagnóstico, implementar medicamentos e insumos. Chirinos, A. (2018), realiza un diagnóstico situacional del sistema de salud pública del Perú, encontrando que es necesario incrementar el número de médicos, con especialidad, para cubrir las necesidades de salud, se requiere un plan de equipamiento nacional, porque con el actual no es posible cubrir las demandas; esto debe ser acompañado de la mejora en los procesos administrativos y debe plantearse lineamientos integrados de políticas en salud. En este contexto el 2019 se ha implementado progresivamente las Redes Integradas de Salud. Cosavalente. (2019); el análisis en el contexto actual propone ajustes en el financiamiento, aseguramiento, cambio cultural de los trabajadores, cambio en los usuarios del sistema. (Figura 1)



Fuente: El autor 28.06.20

Como mencionamos en el desarrollo de la teoría de la calidad total, el proceso que permite la estandarización y garantía de los procesos es la acreditación de las instituciones y empresas, en el mundo Sernaqué. (2015) describe que la más importante certificación internacional ISO 9001 ha sido implementado principalmente en Europa, estando el 46% de las empresas del mundo certificadas; a diferencia de Latinoamérica que tenía 4% de empresas certificadas con ISO 9001, a nivel de Sudamérica, primero Brasil, seguido de Chile con 3000 empresas certificadas y Colombia con 5000 empresas certificadas; para el 2008 Perú tenía 600 empresas certificadas. Las instituciones de salud pública en el país no han planificado ni implementado el proceso de acreditación en sus sistemas de gestión de calidad; se emplean herramientas que no están acreditadas, creando inadecuados procesos y resultados insatisfactorios para la necesidad de sus clientes, en este caso los pacientes. Del Carmen, J. (2019) Luego del análisis de la situación de la salud pública en el Perú, realiza un resumen de recomendaciones para mejorar la calidad y la satisfacción del usuario en el Perú, un tema discutido por gestiones ministeriales es la promulgación de un único sistema de salud; por tanto cobertura universal de salud (CUS); esto permitiría un acceso a los servicios del seguro sin interferencias de localización geográfica o problemas de costos; en los recientes años se ha ampliado el aseguramiento; pero no ha sido suficiente para llegar a cubrir las necesidades existentes; esto pone en la agenda diferentes retos que incluyen la mejoría y sinceramiento de la capacidad de resolución de los diferentes centros para su implementación progresiva, para adecuar un sistema de referencias efectivo; en el

marco de una dimensión ética, con la participación ciudadana, escuchando sus reclamos e implementando soluciones. Medir el nivel de satisfacción del paciente es un desafío. Las encuestas de evaluación del nivel de calidad, expresado en la satisfacción del paciente deben medir con precisión la reacción del paciente a la atención que recibido utilizando un instrumento validado; en nuestro medio el instrumento validado es la escala SERVQUAL. La valoración del grado de satisfacción, puede proporcionar diferentes resultados de nivel de paciente satisfacción. Hughe, F. (2006). El personal de salud, son una parte fundamental del sistema de salud; al estar en contacto con el paciente, es fundamental la forma en la que enfrenta el momento del proceso de salud, la percepción de cómo fue atendido es parte fundamental ; pero otros factores como las instalaciones, insumos médicos pueden aportar o perjudicar esta imagen en el ámbito hospitalario proporcionado, y para evaluar si las necesidades y expectativas de los pacientes se han cumplido, lo que puede ayudar a planificar intervenciones adecuadas para los pacientes Tang, W. (2013).

Actualmente, el grado de satisfacción de los pacientes constituye la preocupación fundamental de un sistema de salud, particularmente en países en desarrollo Kapurkar, M. (2014). Los pacientes satisfechos tienen más probabilidades de tener una buena relación con el personal de salud, lo que sugiere una mejor calidad de cuidado Aldaqal, S. (2012). La literatura también sugirió que para el paciente la satisfacción está directamente relacionada con mejores resultados. Existen diferentes aspectos que influyen en el grado de calidad de atención que se brinda al paciente, es importante para que el personal de salud mejore continuamente, incluidos los factores relacionados con el paciente (por ejemplo, residencia, historial de la hospitalización previa) y factores relacionados con el contexto (p. ej. disponibilidad de enfermeras asignadas, comportamientos de las enfermeras y el entorno físico circundante) Batbaatar, E. (2016). A mediados de la década de 1980, Parasuraman, A. (1985) valida a nivel metodológico una escala que progresivamente van incorporando diferentes aspectos de la calidad en las actividades humanas, inicialmente estas actividades tenían 10 dimensiones; luego de la aplicación progresiva se llega a agrupar en cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los ítems planteados desarrollan exigencias para el proveedor de salud; aunque la primera de aspectos tangibles, está referido a las instalaciones físicas y equipamiento, exige también una adecuada apariencia del personal, en el tema de fiabilidad, está referido de ejecutar una actividad de una manera confiable y precisa; en el tema de capacidad de respuesta está referido al tiempo oportuno de completar una actividad en favor del

paciente; el aseguramiento está basado en la capacidad de los empleados en inspirar confianza y la empatía la habilidad para comprender los requerimientos de los clientes, que debe ser desarrollada por los proveedores. A nivel del Perú a partir del año 2009, se promulga la Resolución Ministerial N°277-2009/MINSA, esta resolución es reemplazada por la Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA donde se dan las normas de la guía técnica para la evaluación del usuario externo en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, esta guía mejora los procesos planteados en la resolución ministerial empleada con anterioridad, entre sus objetivos esta mejorar la satisfacción de los usuarios, implementación de acciones de mejora continua. De lo expuesto anteriormente se presenta la siguiente pregunta: ¿Cuál es la calidad de atención brindada a los usuarios externos en las investigaciones realizadas en los establecimientos de salud a nivel nacional del 2016 al 2019? La calidad de la atención es un aspecto en constante cambio, debido a la dependencia de múltiples factores, estos factores, desde el punto de vista de escala SERVQUAL se encuentra enfocado en las dimensiones descritas. La opinión de los pacientes se realiza a través de estudios de calidad organizadas por las diferentes unidades ejecutoras, para progresivamente, según planificación de presupuesto implementar mejoras; que muchas de ellas no son coordinadas o integradas en un sistema nacional de calidad en salud ; sin embargo debemos evaluar el nivel de evidencia de las recientes evaluaciones del nivel de satisfacción de los usuarios externos publicadas en el Perú y el Mundo; se requiere identificar los principales estudios, así como su método de medición y contraste en las diferentes realidades donde se otorga la atención de la salud. Los datos de experiencia se pueden usar para comparar el desempeño del hospital, monitorear la efectividad de las intervenciones, establecer clasificaciones hospitalarias y asegurar fondos para la investigación e innovación. Valorar su funcionalidad es necesario en base a los conocimientos actuales; además por ser relevante a nivel social en la medida que beneficiará a los funcionarios tomadores de decisiones del sector salud, que les permitirá analizar los resultados que fueron sistematizados respecto de la calidad de atención. A nivel práctico nos permitirá identificar los aspectos que podrían tener ciertas deficiencias en el desempeño de los recursos humanos, en condiciones heterogéneas en nuestro sistema de salud; es por ello que existen diferentes resultados respecto del nivel de satisfacción de los servicios de salud; se requiere intervenciones para estandarizar los sistemas de salud. De lo expuesto, planteamos el siguiente Objetivo General; Sistematizar y Analizar las evidencias sobre la calidad de atención brindada a los usuarios externos en las

investigaciones realizadas en los establecimientos de salud a nivel nacional, del 2016 al 2019. La pregunta en cuestión, se puede desglosar en tres cuestiones principales; 1- ¿Qué tipo de estudios sobre la satisfacción de los pacientes se realizan en Perú? 2- ¿Qué metodología utilizan? 3- ¿Cuál es el impacto de estos resultados para evaluar y cambiar las diversas políticas, servicios o intervenciones del sistema de salud? Este punto estaría implícito en el objetivo general.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

La presente revisión sistemática, representa la síntesis de la evidencia disponible, de los aspectos cuantitativos y cualitativos de estudios primarios Manterola, C. (2013). Luego de la recolección de los artículos, se compara y analiza la evidencia; el presente estudio se plantea para establecer el contexto actual de la satisfacción del usuario, luego de la aplicación de escalas de calidad. La calidad de la evidencia evaluada contribuirá en el conocimiento y las posibles estrategias de mejora en la atención de los pacientes en nuestro país.

2.2 Escenario de estudio (incluir los criterios de selección)

Esta revisión sistemática fue una revisión teórica de trabajos de investigación primarios. Los criterios de inclusión fueron: Se tuvieron en cuenta criterios de elegibilidad y se recopiló la información tomando los consiguientes criterios: (1) todos los artículos científicos y trabajos de investigación en versión online, (2) que fueron publicados a partir del 2016 hasta diciembre del 2019, (3) en los idiomas de español e inglés (4) con publicación del texto completo, (5) con la variable de estudio de calidad en salud y satisfacción de usuarios externos (6) con la orientación del contenido del objetivo de estudio, (7) estudios o artículos científicos de trabajos realizados en Perú; entre los criterios de exclusión: Artículos científicos que no tuvieron similitud a los objetivos que se plantearon, ni a la variable de estudio: (1) artículos científicos publicados antes del 2016 y después del 2019, (2) artículos en otro idioma que no sea el español e inglés.

2.3 Participantes

Se seleccionaron los artículos referidos a calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo, la estrategia de búsqueda de la revisión sistemática de acuerdo con los elementos de informes para las revisiones de revisiones sistemáticas y meta análisis (PRISMA) (Fig. 1).

2.4 Técnicas e Instrumento de Recolección de datos

En mayo de 2020, se realizaron búsquedas en bases de datos de artículos revisadas por pares (PubMed, Scielo, Google académico) para identificar artículos sobre calidad, empleando la metodología SERVQUAL, respecto de la satisfacción del usuario externo en un centro hospitalario. Se colocaron los términos “Satisfacción del usuario”,

“SERVQUAL” y “satisfaction patient”, “quality” en inglés, para un total de 12 combinaciones de términos de búsqueda, que se buscaron en el resumen de cada artículo. Estas 12 combinaciones de términos de búsqueda produjeron 110 resultados dentro de las bases de datos (Fig. 1). Todos los artículos duplicados dentro y a través de las bases de datos fueron eliminados. Los artículos no publicados originalmente en inglés también se eliminaron en este paso. Al revisar los resúmenes de los artículos, el autor filtró los 50 artículos únicos en inglés restantes y eliminó los artículos que no presentaban investigaciones empíricas y originales. Esto dejó 90 artículos empíricos para su revisión. Estos artículos se clasificaron en función de si los hallazgos empíricos pertenecían o no a las organizaciones de atención de salud en centros de atención hospitalaria; esta etapa del filtrado eliminó otros 10 artículos, dejando 80 artículos empíricos para su revisión. En el siguiente paso, se seleccionaron independientemente los resúmenes de los artículos y el artículo completo cuando fue necesario para evaluar medidas de impacto en base a los resultados de estudios de calidad de satisfacción del usuario externo. Este proceso dejó 30 artículos para incluir en la revisión final de la literatura.

2.4 Procedimiento

Para la presente revisión sistemática, desarrollé y utilicé, un formulario de codificación estandarizado para revisar cada uno de los 30 artículos (formulario disponible del primer autor). El formulario de codificación para este estudio resumió los siguientes tipos de información de cada uno de los artículos: sitios de atención comparados; alcance y ubicación de la recopilación de datos (por ejemplo, un conjunto de datos regional versus nacional); aspectos del diseño de la investigación (p. ej., comparación coincidente) y los principales resultados del estudio. El formulario de codificación también incluyó información obtenida de los estudios relacionados con el tipo de estudio, objetivos, método y diseño de investigación utilizada, tamaño de la muestra, instrumento utilizado, variables y principales resultados.

2.6 Método de análisis de información

El análisis de la información, fue realizado para cada artículo, la metodología empleada, por cada artículo, fue un aspecto destacado de la lectura crítica de los artículos seleccionados, como el número de participantes, las escalas evaluadas para medir el nivel de satisfacción, que en la mayoría de los casos la escala fue la escala SERVQUAL, dicha escala es aplicada en diferentes contextos, zonas hospitalarias, atención primaria, zonas

urbanas y rurales, las escala permite conclusiones según cada dimensión que evalúa; por tanto es posible identificar donde se debe implementar medidas para la mejora continua.

2.7 Aspectos Éticos

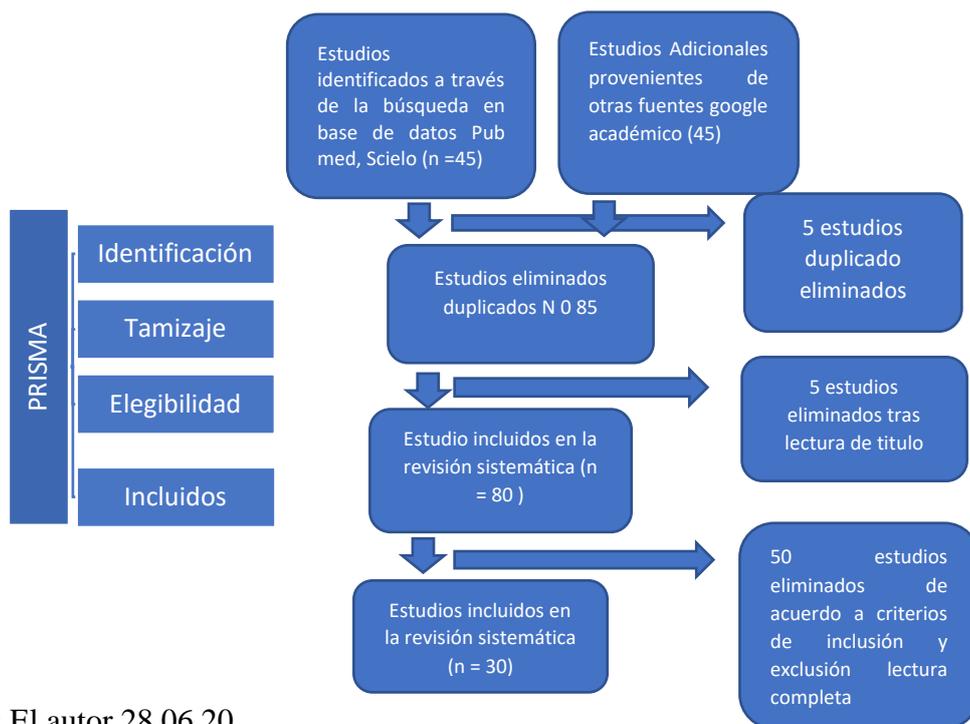
La presente investigación se realizó con la búsqueda de información fidedigna, toda la indagación que se presenta en este trabajo de investigación fueron realizadas con las fuentes auténticas y que fueron citadas cuidadosamente con el recelo de ser fidedigno y con todo el respeto hacia los diferentes autores principales que se utilizaron en esta investigación.

III. RESULTADOS

Diseño y estrategia de búsqueda

Como menciono líneas arriba se identificó 90 artículos empíricos para su revisión, se eliminaron 5 duplicados y 5 tras la lectura del título; luego se descartaron 50 artículos que no cumplieran con los requisitos planteados en la metodología de investigación del presente trabajo. Lo que finalmente, en la unidad de análisis estuvo conformada por 30 artículos científicos, según el Tabla N°1.

Figura 2. Desarrollo método PRISMA



Fuente: El autor 28.06.20

De los 30 artículos analizados, el 18 correspondieron a artículos originales 60.0%; 12 correspondieron a tesis 40 %. Los estudios originales fueron en su mayoría diseños observacionales descriptivos; la mayoría de artículos originales han sido diseñados con presupuesto autofinanciado. A nivel nacional la mayoría de alcances, son proyecciones de datos de bases secundarios; al valorar la posibilidad de extrapolación de los hallazgos a otras realidades o contextos nacionales, vemos que existen limitaciones como calidad de evidencia en nuestro medio. Soto, A. (2019).

Satisfacción del paciente: Se seleccionó las palabras clave y se ingresó a la base de datos Scielo, Pubmed y Google académico, se seleccionaron 30 artículos originales, a continuación, detallamos los resultados, la mayoría de artículos emplean la encuesta través del método SERVQUAL; aunque también Shafei, I. (2019) propone la escala SERVPERF Gómez, W. (2017). Fuad, H. (2016), Akbar, F. (2019), Hossini, S. (2018), Hoff, T. (2019), Dopeykar, S. (2018), Mohammadi, M. (2018), Fan, L. (2017) Manulik, S. (2016) Realizan una exploración de la satisfacción del usuario en el nivel primario, en la atención privada, en servicios críticos, servicios de odontología, evidenciándose que en países en vías de desarrollo los niveles de satisfacción son regulares; pero la mayoría de centros administrados por los sistemas públicos, no tiene buen nivel de satisfacción Nadi, A. (2016), Rezaei, S. (2016), reportan bajo nivel de calidad de los centros universitarios. En nuestro medio a nivel hospitalario Ruiz, R. (2017) Zamora, S. (2016) informa los resultados de un estudio de grado de calidad de la consulta externa, el cual fue 72.5% global, mientras infraestructura fue menor 63.5%. En un reporte a nivel de varios establecimientos del Ministerio de Salud. García, R. (2016) a través de SERVQUAL modificada, se concluye MINSA tiene satisfacción global 44.6%, Essalud 71.7%, a nivel de la atención primaria Flores, L. (2018) reportan que el nivel de satisfacción es regular en la consulta externa de un centro de atención primaria, centros odontológicos, en centros oncológicos. Los centros oncológicos Soriano, L. (2018), encuentra que la calidad de la atención es regular y la satisfacción del usuario regular. En los servicios quirúrgicos reportan Mendes, I. (2017), Gheorghe, I. (2018) tiene mayor nivel de satisfacción, regular en los diferentes centros evaluados, Sanz. P. (2018) concluye que la insatisfacción por el servicio está en relación a nivel socioeconómico alto, sexo femenino, menores de 35 años, nivel de instrucción superior.

Nivel socioeconómico: Zun, A. (2018), Amorin, L. (2019) evalúan el nivel de satisfacción según nivel socioeconómico, encuentran que los usuarios socioeconómicamente en desventaja, reportan importantes niveles de satisfacción en el área pública; en nuestro medio Hernández, A. (2019) reporta que casi 75% de usuarios califican como adecuado a los servicios de salud en las entidades del MINSA; pero en regiones económicamente desfavorecidas y de acceso difícil, la calidad de atención no ha mejorado Hernández, A. (2019) hace un análisis de zonas desfavorecidas geográficamente como la sierra o zonas rurales donde el acceso es difícil, siendo un área crítica los controles pre natales, los cuales son calificados como malos, en cuanto a calidad.

Clima organizacional: Según los estudios de Arbeláez, G. (2017), Aguedo, D. (2017) quienes realiza un análisis entre los gestores administrativos de los directores y su influencia en la calidad de satisfacción de los usuarios de salud en la consulta externa, el autor informa que mientras exista una adecuada gestión de los gestores, se incrementará la satisfacción de la población que acude al centro asistencial evaluado, mientras si no se realiza una adecuada gestión, los resultados serán adversos. Kondasani, R. (2015) Evalúa la calidad en hospitales de India; de los resultados, la calidad de las instalaciones y la interacción con el personal tienen un efecto positivo en la percepción del cliente. En nuestro medio Fernández, D. (2017) encuentra que el nivel de satisfacción está en proporción a un clima organizacional bueno entre los trabajadores de y la satisfacción de los pacientes, Ruíz, F. (2019) reporta similares resultados, en relación directa entre clima laboral adecuado y calidad de atención de los centros.

Acreditación de instituciones: Bie, S. (2016), Ayaad, O. (2019) Evalúa la calidad de los servicios con historia clínica electrónica, con la técnica SERVQUAL, reportan que la historia clínica electrónica tiene un impacto significativo en los resultados de calidad de atención, en las diferentes evaluaciones, esto prepara los equipos de calidad de una organización de salud para implementar progresivamente la acreditación hospitalaria, llevando a mayores avances en la calidad de salud Ayisha, B. (2018) como el proceso de telesalud tiene la ventaja de un monitoreo diario de la salud del paciente. Bie, S. (2016) reporta mejora de la calidad de atención de los sistemas de salud en Europa, luego de la acreditación de sus unidades individuales.

Marketing Bobocea, L. (2016) Evalúa la aplicación de marketing en los servicios de atención médica, los cuales son evaluados con la encuesta SERVQUAL; se sugiere enfocar la satisfacción de los pacientes desde el punto del médico. Sahoo, D. (2016) A nivel privado, las decoraciones son las que más contribuyen a generar la satisfacción del cliente según su valor de importancia, aunque los demás aspectos no deben descuidarse.

Mejora continua. De los estudios, se concluye que la percepción de la calidad por parte de los pacientes es importante para sugerir temas en la agenda de mejora de la calidad en salud. Numpaque, A. (2019) realiza una revisión sistematizada acerca de la intervención de la familia en el cuidado del paciente, indicando un factor para la mejora de los procesos de calidad de las instituciones de salud. Messarina, P. (2016) reporta que es necesario crear condiciones a corto plazo para motivar a todo el equipo de salud en la necesidad de

mejorar en forma constante la calidad de atención a favor de los pacientes. Lizana, K. (2019), informan que la capacitación constante del personal a cargo de la atención del paciente, está en relación a un mayor grado de satisfacción del paciente; pero también las áreas de apoyo deben ser capacitadas; Zamora, S. (2016) indica que es necesario la capacitación del área asistencial; pero también el administrativo, debido a que esto permitirá un mayor apoyo de la parte asistencial en los procesos de implementación de insumos.

Tiempo de espera: Murillo, J. (2019) Evalúa los tiempos de espera y niveles de satisfacción en pacientes atendidos en las áreas sanitarias de Perú tanto del área dependiente del estado, como del privado, refiere que la satisfacción del usuario es alta y la media de tiempo de espera fue 60 minutos. Ruiz, F. (2019) reporta baja satisfacción, elevación de la insatisfacción con incremento del tiempo de espera. Maquera, M. (2019) estudia cómo influye el tiempo de espera en la calidad de atención de los sistemas de salud; en nuestro medio muchos hospitales tienen cupos limitados para satisfacer la demanda de servicios médicos y quirúrgicos; siendo crítica esta situación cuando de por medio está la realización de procedimientos, su preparación implica pasar por varios servicios y espera un cupo para cada proceso a realizar.

Barreras para una atención eficaz: Cosavalente, O. (2019) publica sus resultados de una revisión sistemática basado en datos secundarios, para realizar la extrapolación de los resultados a nivel nacional, informa la carencia de un sistema óptimo de salud, con carencias, principalmente de presupuesto y capacidad de gestión de gasto de las unidades ejecutoras del Ministerio de Salud. Sugiere como medida a corto plazo la revisión de los sistemas de gestión administrativo y su mejora, esto promoverá una capacidad logística que permitirá el abastecimiento de insumos y la gestión oportuna de recursos humanos, mientras se crean los mecanismos de incremento presupuestario. Del Carmen, J. (2019) realiza una investigación para identificar factores que impiden una adecuada calidad de atención en el Perú, el autor sugiere como principal estrategia, la necesidad de ampliar la cobertura de seguro de salud para mejorar el acceso efectivo y oportuno a la atención de la salud.

Análisis de la información

La revisión sistemática titulada “Estudios de Calidad de atención a usuarios externos en los establecimientos de salud a nivel nacional.” encuentra que en nuestro medio la satisfacción de atención del paciente y la calidad de atención en salud, es evaluada principalmente a través de la escala SERVQUAL; además en los establecimientos públicos, la satisfacción de calidad de atención en consulta externa global es de 44.6% en el Ministerio de Salud y 71.7% en el Seguro social del Perú, resultados a nivel de la atención primaria, mientras a nivel hospitalario el grado de satisfacción es de 72.5%; pero en zonas geográficamente alejadas, la calidad de atención es calificada como mala. Las principales barreras para alcanzar un sistema de salud con calidad son presupuestarias y administración de la gestión; la reforma tendrá como resultado la ampliación de la cobertura del seguro de salud y un acceso oportuno y efectivo de la atención de los pacientes. Estos resultados están basados 30 artículos seleccionados, los cuales fueron realizados en el Perú; según el análisis crítico la mayoría de estudios originales son de tipo observacional, descriptivo, en su mayoría autofinanciados; lo que explicaría la dificultad de los investigadores para realizar estudios de impacto, cuya aplicación requiere mayor soporte financiero; por tanto, los datos generados no pueden ser extrapolados a otras realidades nacionales o sugerir similares estrategias en calidad de la salud. El aporte de la mayoría de estudios, además de proporcionar un nivel de satisfacción según el grupo estudiado, es que se pueden identificar aspectos que deben ser implementados para mejorar la satisfacción del paciente y la calidad en salud en el Perú; a corto plazo el fortalecimiento de las unidades gestoras de calidad en salud, es necesario, pero el aporte más importante de los estudios, es coincidir en la necesidad de iniciar el proceso de acreditación de las instituciones de salud, a fin de dar sostenibilidad a una salud de calidad. El presente estudio está basado en la teoría de la calidad de Kaoru Ishikawa (1998), considerado una revolución en el pensamiento de la gerencia. Los principios de la calidad de Ishikawa se basan en los principios de: Participación de todas las divisiones y sus empleados, Capacitación en control de calidad y educación, Creación de círculos de calidad, Auditoria, Sistematización de los datos, Los resultados de control de calidad, deben tener comunicación en todo el país. Progresivamente se ha adaptado este concepto a los cuidados de los pacientes por parte del personal de salud: Kulkarni, M. (2011), Ammo, M. (2013), Salmani, N. (2015), proponen definiciones similares; tal vez la definición de Wagner, D. (2009) sea la más integral “Es un concepto multidimensional que tiene los siguientes aspectos: el arte de atención, la

calidad técnica de atención, conveniencia, costo, una organización física y ambiental, disponibilidad del recurso, la continuidad de la atención y los resultados”. La presente revisión realiza el análisis crítico de la satisfacción del paciente, el nivel socioeconómico y la calidad de atención, el clima organizacional, la acreditación de instituciones, el marketing, la mejora continua, el tiempo de espera, y las barreras para una atención eficaz. Todos estos aspectos están basados en estudios observacionales; se requiere la realización de estudios de mayor rigurosidad científica a fin de poder sugerir cambios de estrategias o suspensión de algunas innecesarias o perjudiciales. En el Perú existe una normativa que da pautas generales para las unidades de gestión de la calidad; pero su normativa, no está basada en estudios con alto grado de recomendación; por tanto, no puede constituir un documento que garantice una adecuada práctica de la calidad en nuestro medio. La mayoría de establecimientos de salud, adoptan la escala SERVQUAL, para medir la satisfacción de los pacientes, en nuestro medio, se han extrapolado datos secundarios derivados de encuestas nacionales Zamora, S. (2016), en su estudio “Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta Gineco Obstétrica”, publicado en la revista Horizonte Médico, otro estudio es el de García, R. (2016) en su estudio “calidad de atención asociada a la satisfacción”. Si bien en los centros urbanos existe relativa aceptación de la calidad de los servicios de salud, Akram, H. (2019) en su estudio denominado “factores asociados a la calidad de atención pre natal en el Perú”, evidencia insatisfacción de la calidad de atención, de los pobladores de zonas rurales. Pero la calidad de la atención depende de varios factores, de los estudios analizados el clima organizacional adecuado es para Arbeláez, G. (2017), Aguedo, D. (2017), Fernández, D. (2017) uno de los factores determinantes en países desarrollados, donde existe un mayor nivel de calidad en la salud, se ha implementado en forma progresiva la acreditación de todas sus instituciones en salud, tal como lo reporta Bie, S. (2016), en su artículo “Improvement in quality of hospital care during accreditation: A nationwide stepped-wedge study”, donde resalta la importancia de la acreditación para la calidad en salud. Todos los esfuerzos deben ser constantes, Numpaque, A. (2019) propone la sistematización de la participación de la familia en el proceso de calidad en salud, Lizana, K. (2019), Zamora, S. (2016) reportan la importancia de la capacitación de los recursos humanos. Uno de los aspectos más sensibles de la atención de los pacientes es el tiempo de espera, en lograr la solución de su problema, existen pocos estudios en relación al tiempo de espera, Murillo, J. (2019) en su estudio Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis

secundario de ENSUSALUD 2014-2016, reporta un tiempo de espera promedio de 60 minutos. La mayoría de economías en Latinoamérica no asignan presupuestos adecuados al sector salud, esto ha retrasado el acceso universal a un seguro y una oportuna atención; reflejado en la insatisfacción de la calidad del sistema de salud, similar a los reportado por Cosavalente, O. (2019) en su estudio “proceso de transformación hacia las redes integradas de salud en el Perú”

IV. DISCUSIÓN

La calidad de atención en salud, es un tema en desarrollo en nuestro medio; el presente trabajo luego de la búsqueda de las fuentes primarias y secundarias, los estudios primarios se han realizado a nivel de atención primaria y hospitales, los datos secundarios a partir de encuestas nacionales realizadas por el estado peruano. Del objetivo general, sistematizar y analizar la evidencia sobre calidad de atención brindada a usuarios externos

El primer objetivo fue determinar el tipo de estudio empleado; de los 30 artículos identificados De los 30 artículos analizados, el 18 correspondieron a artículos originales 60.0%; 12 correspondieron a tesis 40%; debido a ello la mayoría de resultados obtenidos en los estudios previos no pueden tener una generalización para otras realidades. A mediados de la década de 1980, Parasuraman, A. (1985) presentaron el "modelo de brecha de calidad de servicio", que se resume en la escala SERVQUAL. Si bien este modelo originalmente tenía diez (10) dimensiones, lo reducen a cinco (05): tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en la mayoría de estudios reclutados se ha empleado la escala SERVQUAL; todos los estudios fueron autofinanciados; por tanto, no tenemos estrategias para evaluar temas críticos y proponer soluciones con un adecuado nivel de evidencia. Shafei, I. (2019) propone la escala SERVPERF. Esta revisión sistemática ayuda a clarificar la situación actual de la calidad de atención de salud en el Perú. La teoría de la calidad, aplicada a la salud, promueve la sistematización de los procesos; aunque en salud la relación médico paciente es un proceso complejo, el camino de los procesos de salud a la calidad total debe estar en el marco de la acreditación de las instituciones de salud Bie, S. (2016), Ayaad, O. (2019) Evalúa la calidad de los servicios con historia clínica electrónica, con la técnica SERVQUAL, reportan que la historia clínica electrónica tiene un impacto significativo en los resultados de calidad de atención, en las diferentes evaluaciones, esto prepara los equipos de calidad de una organización de salud para implementar progresivamente la acreditación hospitalaria, llevando a mayores avances en la calidad de salud Ayisha, B. (2018) proceso evidenciado en los sistemas públicos de Europa Bie, S. (2016). Con la finalidad de garantizar la calidad. Este concepto se ha adaptado a los servicios e instituciones de la salud como los hospitales, que tienen como objetivo la atención médica de calidad y la creación de satisfacción del paciente Kulkarni, M. (2011). Es un concepto multidimensional que tiene los siguientes aspectos: el arte de atención, la calidad técnica de atención, conveniencia, costo, un organización física y ambiental, disponibilidad del

recurso, la continuidad de la atención y los resultados Wagner, D. (2009). En el Perú, ha desarrollado una guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, esta norma establece la necesidad de crear las unidades de gestión de la calidad en las unidades ejecutoras, así como el monitoreo de la gestión de la calidad y la aplicación periódica de la encuesta SERVQUAL. Según los autores revisados, esta herramienta es de aplicación en los establecimientos del Perú. Según los artículos revisados, la asignación presupuestaria de los estados a sus sistemas de salud, es la principal causa que se relaciona al déficit de calidad de atención en países de Latinoamérica Villar, M. (2011); pero también destacan otros factores como (Figura 1): Jornadas laborales, legislación, recursos disponibles, actualización de la profesión, ambiente laboral, comunicación acertada, tiempo de espera para atención, oferta y demanda de los servicios hospitalarios, recursos disponibles. Chirinis, A. (2018), plantea la necesidad de iniciar el proceso de implementación de normas y procesos que sean aplicables y se integren con el área administrativa, una vez establecida estas mejoras permitirá implementar estrategias de mejora efectivas y sustentables, que repercutirán en la calidad de atención e integración de las políticas de salud. En los últimos años esta situación, de un inadecuado sistema de salud y por tanto de una mala calidad de atención; en respuesta a esta situación el Ministerio de Salud, ha planteado la implementación progresiva de las Redes Integradas de Salud. Cosvalente. (2019) y la cobertura universal de salud (CUS) Del Carmen, J. (2019); pero el contexto actual, es que no contamos con instituciones de salud, con acreditación en calidad, al menos en la mayoría de centros; comparado a países europeos o latinoamericanos Sernaqué, A. (2015). La adecuada satisfacción del paciente permite una buena relación con el personal de salud, mejores resultados para el paciente Kapurkar, M. (2014), Aldaqal, S. (2012). Determinar la calidad de atención de salud de un determinado establecimiento es importante para que el personal de salud mejore continuamente, incluidos los factores relacionados con el paciente (por ejemplo, residencia, historial de la hospitalización previa) y factores relacionados con el contexto (p. ej. disponibilidad de recursos humanos, comportamientos del personal y el entorno físico circundante) Batbaatar, E. (2016). La satisfacción de los usuarios de salud en nuestro medio en forma global es regular, Reinaldo, R. (2017) Zamora, S. (2016), incluso una proyección nacional de datos secundarios, reporta que, en los establecimientos de salud del Perú, tiene una satisfacción global 44.6%, Essalud 71.7%, a nivel de la atención primaria Flores, L. (2018), comparado

a otros centros de países en vías de desarrollo Gómez, W. (2017), Fuad, H. (2016), Akbar, F. (2019) Hosseini, S. (2018), Hoff, T. (2019), Dopeykar, S. (2018), Mohammadi, M. (2018), Fan, L. (2017) Manulik, S. (2016); aunque: la mayoría de centros administrados por los sistemas públicos, no tiene buen nivel de satisfacción Nadi, A (2016), Rezaei, S. (2016), a nivel hospitalario en el Perú. Ruiz, R. (2017), Zamora, S. (2016) la mayoría de estudios reportan buen porcentaje de satisfacción global; aunque menor en infraestructura

A nivel de establecimientos de primer nivel de atención García, R. (2016) tiene satisfacción global 44.6%; similares a los resultados de otros servicios de odontología, consulta externa de diferentes especialidades, del personal de enfermería; principalmente públicos Soriano, L. (2018), Mendes, I. (2017), Sanz. (2018). La mayor parte de población asegurada es atendida por el Seguro integral de salud; en los grupos con nivel socioeconómico en desventaja reportan mayor aceptación de los servicios otorgados por entidades del estado mayores niveles de satisfacción de los servicios públicos empleados; en nuestro medio Hernández, A. (2019) reporta casi 75% de aceptación de los pacientes por parte de los establecimientos del ministerio de salud. La mayoría de estudios reportados corresponden a establecimientos de hospitales o atención primaria de grandes ciudades; en el análisis de población rural o de zonas remotas Hernandez, A. (2019), en base a datos de base secundaria, tenemos que se evidencia la falta de acceso a los servicios y quienes acceden, reportan un bajo nivel de satisfacción con el servicio entregado. La población de ancianos es un grupo vulnerable, en quienes los servicios de cuidado por parte de los establecimientos públicos no es el óptimo, esto se refleja en el estudio de Andrade, L. (2019), quien concluye que existen brechas que deben mejorarse y demuestran baja satisfacción de los ancianos. Otro factor en la calidad de atención es el clima organizacional, que tiene a su vez otros factores de por medio como la gestión de los directores, el compromiso de los trabajadores, las condiciones salariales, las condiciones de infraestructura, equipamiento; Arbeláez, G. (2017), Aguedo, D. (2017) reportan que existe relación entre una adecuada o inadecuada labor administrativa de la dirección y la insatisfacción del paciente. Kondasani, R. (2015) reporta que la calidad de las instalaciones y la interacción con el personal tienen un efecto positivo en la percepción del cliente. En el Perú Fernandez, D. (2017) encuentra que la calidad de salud de una institución, depende de las adecuadas relaciones entre los trabajadores esto repercutirá en los usuarios de salud, siendo favorable los resultados Cortez, N. (2018) tiene similares resultados subrayando la importancia de un adecuado clima laboral en beneficio de la calidad de atención. La

acreditación de los establecimientos ha demostrado que mejora la calidad de atención en los países donde se ha aplicado Bie, S. (2016), Ayaad, O. (2019) entre las medidas a aplicarse se encuentra la implementación de las historias clínicas electrónicas y la telesadud Ayisha, B. (2018) El marketing es empleado principalmente en la parte privada, el cual es imprescindible para objetivos del mercado de servicios, estos deben estar en función del trabajo de los profesionales de la salud. Sahoo, D. (2016)

La mejora continua es la principal fortaleza de los profesionales de la salud; pero la mejora continua no sólo es un tema a cargo del personal de salud, sino también de las áreas prestadoras de apoyo en el servicio de salud Numpaque, A. (2019), la capacitación continua tiene un efecto inmediato en la satisfacción del paciente Messarina, P. (2016) , en nuestro medio se han realizado estudios que indican una relación positiva entre la capacitación del personal de salud y de otras áreas y la satisfacción del usuario García, K.(2018), Grande,L. (2017), Chirinos, A. (2018). Los tiempos de espera para ser admitidos a un servicio determinado es uno de los principales parámetros para la solicitud de ampliación de equipamiento y recursos humanos para la solución de un determinado tema de salud; sin embargo, este sigue siendo un tema pendiente; los estudios que evalúan tiempo de espera y satisfacción del paciente reportan bajo nivel de satisfacción La Torre, A. (2018), Alejandro, P. (2019), especialmente en la espera de procedimientos quirúrgicos. De lo expuesto son varios los factores que van a influenciar en una adecuada atención de salud con calidad; entre los más apremiantes: mayor presupuesto para el sector salud Soto, A. (2019), recursos humanos, mejora e implementación de la normatividad en calidad. Del Carmen, J.(2019) y acceso efectivo y oportuno a una cobertura universal de salud Soto, A. (2019).

V. CONCLUSIONES

La presente revisión sistemática presenta las conclusiones, relacionadas a la calidad de atención en salud en el Perú, periodo 2016-2019, siendo las siguientes:

- 1.- Del objetivo principal, se ha logrado desarrollar una revisión sistemática, basados en 30 artículos publicados en el Perú; los cuales son contrastados con artículos internacionales.
- 2.- En relación al objetivo específico, tipo de estudios, los resultados del presente trabajo están basados en estudios observacionales, descriptivos, acerca de la calidad en salud; los estudios que permiten una extrapolación de resultados a nivel nacional, están basados en base de datos secundarios; por tanto, la mayoría de estudios son observacionales, y no es posible extrapolar sus resultados a todo el sistema de salud público del Perú.
- 3.-En cuanto al segundo objetivo específico, el tipo de metodología empleada para medir la calidad de atención a través de la satisfacción del usuario es la escala SERVQUAL, presente en la mayoría de los 30 artículos descritos, el presente trabajo está basado en la teoría de la calidad fundada por Ishikawa en año 1998. En el Perú la gestión de la calidad en salud, esta normada por la resolución N° 527-2011 del Ministerio de Salud, en el documento denominado “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- 4.- Respecto del tercer objetivo, resultados e impacto para evaluar y cambiar las diversas políticas, servicios o intervenciones del sistema de salud, tenemos a corto plazo de sugerir la actualización e innovación de la normatividad para una optimización de los recursos disponibles y progresivo incremento del presupuesto en salud, paralelamente con lineamientos integrados en salud;
- 5.- Se requiere intervención en aspectos críticos del ciclo de vida gestantes a nivel nacional, con énfasis en zonas de menor desarrollo y estratos económicos bajos, ampliando el acceso universal a la salud; así como en ancianos.
- 6.- Se debe promover un adecuado clima organizacional, que incluye capacitación de los recursos humanos.
- 7.- La satisfacción de los usuarios de salud en nuestro medio en forma global es regular, los establecimientos de salud del Perú, tiene una satisfacción global 44.6%, Essalud 71.7%, a nivel hospitalario en el Perú, el grado de satisfacción de los Usuarios Externos es de 72.58%. A nivel de establecimientos de primer nivel de atención, el nivel de satisfacción global es de 44.6%.

8.- El estudio concluye que existen ventajas de un adecuado nivel de calidad en salud, siendo la más importante, buena relación con el personal de salud, mejores resultados para el paciente; pero esto debe iniciar el camino al proceso de acreditación de las instituciones de salud en el Perú.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.- Se requiere proponer e implementar políticas de investigación en el área de calidad en salud; la medida más urgente es la implementación de proyecto de mejora en los diferentes actores de la calidad en salud, asociado a estudios de investigación que tengan alto nivel de calidad; por cuanto se requiere que sus conclusiones puedan ser recomendaciones para todos los establecimientos de salud del Perú, esta medida permitirá mejorar e implementar guías de práctica clínica en calidad e iniciar el proceso de acreditación de los establecimientos de salud del Perú.
- 2.- Una vez hecho el diagnóstico es responsabilidad de los gestores iniciar el proceso de implementación y mejora de nuestro sistema de salud, entre estos solicitar el incremento del presupuesto nacional en salud, incremento de recursos humanos, implementación de equipamiento, infraestructura que se deben reflejar en cambios de las políticas en salud.
- 3.- Los dos principales sistemas de Salud MINSA y ESSALUD, cuentan con recursos humanos capacitados, los estudios locales muestran que una vez implementadas las medidas correctivas es posible mejorar la calidad y la satisfacción del paciente.
- 4.- Progresivamente la atención de calidad, debe implementarse en los diferentes niveles de atención y los sub grupos como los ancianos, comorbilidades y en zonas de acceso difícil;
- 5.- Son varios los factores que van a influenciar en una adecuada atención de salud con calidad; entre los puntos más apremiantes que debemos mejorar están: mayor presupuesto para el sector salud, recursos humanos, mejora e implementación de la normatividad en calidad, y acceso efectivo y oportuno a una cobertura universal de salud.

REFERENCIAS

- Aguedo, D. (2017). Clima Organizacional en un hospital de Colombia. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional* Vol 25 N°3, 24-30.
- Aguirre, E. (2018) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017. (Tesis de maestría). Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20441>
- Akbar, F. (2019). Factors Affecting Dental Center Service Quality in Indonesia. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*, 2-10.
- Aldaqa, S. (2012). Aldaqa SM, Alghamdi H, AlTurki H, El-deek BS, Kensarah A. Determinants of patient satisfaction in the surgical ward at a University Hospital in Saudi Arabia. *Life Science Journal*, 277-281.
- Alejandro, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *An. Fac. med.*, 20-30.
- Ammo, M. (2013). Determinants of Patient Satisfaction at Tertiary Care Centers in Lebanon. *Open Journal of Nursing*, 939-946.
- Amorin, L. (2019). User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC Oral Health* 19 (1), 126-132.
- Andrade, L. (2019). Primary Health Care Quality Assessment According to the Level of Satisfaction of Elderly Users. *Rev Gaucha Enferm*, 1-10.
- Apaza-Pino, R; Sandival-Ampuero, G. y Runzer-Colmenars, F. Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo. *Horiz. Med.* [online]. 2018, vol.18, n.4, pp.50-53. ISSN 1727-558X. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n4.07>.
- Arbeláez, G. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de Ecuador. *Anales de la Facultad de Medicina* Vol 78 N°2, 45-52.
- Astrid, J. (2015). Tiempo de espera quirúrgica en un hospital de Chiclayo,. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.*, 191-2014.
- Ayaad, O. (2019). The Role of Electronic Medical Records in Improving the Quality of Health Care Services: Comparative Study. *Int J Med Inform*, 63-67.
- Ayisha, B. (2018). Perspectives of Nurses Toward Telehealth Efficacy and Quality of Health Care: Pilot Study. *JMIR Med Inform*, 35-40.
- Batbaatar, E. (2016). Determinants of Patient Satisfaction: A Systematic Review. *Perspect Public Health*, 89-101.
- Becerra-Canales, B. Condori-Becerra, A. (2018). Satisfacción de usuarios en Hospitales públicos: Experiencia del Plan «CERO COLAS» en ICA, PERÚ. *Rev Perú Med Exp Salud Publica*

- Beteta, J. (2017). Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima, 2017. (Tesis de maestría). Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10002>
- Bie, S. (2016). Improvement in quality of hospital care during accreditation: A nationwide stepped-wedge study. *International Journal for Quality in Health Care*, 715-720.
- Bobocea, L. (2016). The Management of Health Care Service Quality. A Physician Perspective. *J Med Life*, 149-152.
- Chirinos Arévalo, C. (2018). Diagnóstico de la calidad del proceso de atención Administrativa en el Hospital de la Solidaridad. Lima: Universidad Pontificia del Pacífico. Recuperado: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13073>
- Cerrón, S., Aguilar, D. (2018) Atención de calidad y satisfacción del usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú - 2018. (Tesis de Maestría). Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35023/cerron_fs.pdf?sequence=1
- Cordero, L. (2016) Estudio cuali-cuantitativo sobre la atención de salud de niños menores de tres años en establecimientos de salud de nueve regiones pobres del Perú. *Rev. Perú. med. exp. salud publica* [online]. 2016, vol.33, n.1, pp.21-31. ISSN 1726-4634. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmpesp.2016.331.1922>.
- Cortez, N. (2018). Clima organizacional y calidad de atención al paciente de la Microred de salud César López. Lima: Universidad Autónoma del Perú. Recuperado: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/512>
- Cosavalente, O. (2019). Proceso de transformación hacia las redes integradas de salud en el Perú. *Rev. peru. med. exp. salud publica* , 20-30.
- Chagray, L. (2015). Capacitación del personal y su relación con la calidad de atención en salud en el Instituto Nacional de Oftalmología,. Lima. Recuperado: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2069>
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 1-8.
- Dopeykar, S. (2018). Assessing the Quality of Dental Services Using SERVQUAL Model. *Dent Res J (Isfahan)*, 430-436.
- Fan, L. (2017). Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL. *PLOS ONE*, 1-13.
- Fernandez, D. (2017). Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional del Niño. *An. Fac. Med.*, 20-40.
- Flores, K. (2018). Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud Los Aquijes, Ica. (Tesis de maestría). Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29811>

- Fuad, H. (2016). Patient satisfaction against the quality of dental health services at dental polyclinic of Tenriawaru General Hospital in Bone Regency. *Journal of Dentomaxillofacial Science (J Dentomaxillofac Sci)*, 177-184.
- Gallegos, G. (2016) Nivel de satisfacción del usuario externo y su relación con la calidad de atención en el servicio de enfermería, CAP II Macacona EsSalud - 2016. (Tesis para maestría). Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30082?locale-attribute=es>
- García, K. (2018). Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del INEN. Lima: (Tesis de maestría). Recuperado: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMattoRosa.pdf?sequence=1&i-sAllowed=y
- García, R. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA - EsSalud, Chongoyape - Perú. *Rev. Tzhoecoen*, 20-30.
- Garayar, S. (2018) Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos – 2018. (Tesis de maestría). Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29813>
- Gheorghe, I. (2018). Measuring the Perceived Quality of Ophthalmology Services in Private Organizations. A Marketing Perspective. *Rom J Ophthalmol*, 54-63.
- Gómez, W. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia de un hospital de Venezuela. *Revista de Salud Pública*, 38-42.
- Gutierrez, A. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *An. Fac. med*, 20-30.
- Grande, L. (2017). Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar. Lima: (Tesis de segunda especialidad) Recuperado: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6215/Viviano_gs.pdf?sequence=1
- Hernández, A. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Med Exp Salud Pública*, 50-60.
- Hernández, A.; Vargas, R.; Bendezú, G. (2019). Factores asociados a la calidad de la atención prenatal en Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 178-187.
- Hoff, T. (2019). Comparing Retail Clinics With Other Sites of Care A Systematic Review of Cost, Quality, and Patient Satisfaction. *Medical Care*, 734-741.
- Hosseini, S. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care*, 82-89.
- Hughe, F. (2006). Nurses at the Forefront of Innovation. *Int Nurs Rev*, 94-101.

- Infantes, F. (2018). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*.
- Kapurkar, M. (2014). Patient's Satisfaction with Nursing Care Provided in Selected Areas of Tertiary Care Hospital. *International Journal of Science and Research*, 150-161.
- Kondasani, R. (2015). Customer Perceived Service Quality, Satisfaction and Loyalty in Indian Private Healthcare. *Int J Health Care Qual Assur*, 452-467.
- Konerding, U. (2019). Development of a Universal Short Patient Satisfaction Questionnaire on the Basis of SERVQUAL: Psychometric Analyses With Data of Diabetes and Stroke Patients From Six Different European Countries. *PLoS One*, 5-24.
- Kulkarni, M. (2011). Study of satisfaction of patients admitted in a tertiary care hospital in. *national journal of community medicine*, 37-39.
- La Torre, A. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio Satisfacción del usuario externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Rev. Gerenc. Polit.*, 17-34.
- León, A. (2017) “Niveles de satisfacción y calidad de atención Médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016”. (Tesis de maestría.). Recuperado: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7593>
- Lizana, D. (2018). Calidad de atención que brinda profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima. (Tesis de segunda especialidad). Recuperado: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maquera, M. (2016). Nivel de cumplimiento del proceso administrativo en salud y la calidad de atención percibida por los usuarios en el servicio de cirugía del hospital nacional PNP Luis N. Sáenz. Lima: (Tesis de maestría). Recuperado: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2935/TESIS%20Maquera%20Mirza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manterola, C. (2013). Revisiones sistemáticas de la literatura. Qué se debe saber acerca de. *Cirugía Española*, 149-155.
- Manulik, S. (2016). Evaluation of Health Care Service Quality in Poland With the Use of SERVQUAL Method at the Specialist Ambulatory Health Care Center. *Patient Prefer Adherence*, 1435–1442.
- Medicine, I. (2001). *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. Washington: DC: National Academy Press.
- Mendes, I. (2017). Expectations and Perceptions of Clients Concerning the Quality of Care Provided at a Brazilian Hospital Facility. *Appl Nurs Res*, 211-216.

- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de Resonancia Magnética del Hospital de Trujillo. UCV-Scientia, 119.
- Mohammadi, M. (2018). Emergency Department Patient Satisfaction Assessment Using Modified SERVQUAL Model; A Cross-sectional Study. *Adv J Emerg Med*, 1-6.
- Murillo, J. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *An Fac Med.*, 288-297.
- Murphy, B. (2015). Instruments to measure patient experience of Healthcare Quality in Hospitals: A systematic Review. *Syst Rev* 23 (4), 90-97.
- Nadi, S. J. (2016). Patients' Expectations and Perceptions of Service Quality in the Selected Hospitals. *Med Arch*, 135-139.
- Numpaque, A. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Rev.Fac.Med.*, 235-239.
- Oblitas, S. (2020). Clima Laboral y satisfacción del profesional de enfermería en un hospital de Chiclayo. *REv Exp Med*, 50-65.
- Olaza, A. (2016) Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional. (Tesis de segunda especialidad). Recuperado: <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/3489>
- Parasuraman A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, Vol. 49, 41-50.
- Parque, M, et al. (2018). Patient- And Family-Centered Care Interventions for Improving the Quality of Health Care: A Review of Systematic Reviews. *Int J Nurs Stud*, 69-83.
- Pedraza, B. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*, 8-19.
- Piedra-Valoy I, Lipa-Chancolla C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna*. 2018;31(4):137-142.
- Pingo, D., Ayala, R. (2018). Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud I-4 la unión - Provincia - Piura, en enero 2018. (Tesis de maestría). Recuperado: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/WIE_325ed8caf0253722ee94ea4428c38fe8/Cite
- Rezaei, S. (2016). Measurement of Quality of Educational Hospital Services by the SERVQUAL Model: The Iranian Patients' Perspective. *Electron Physician*, 2101-2107.
- Ruíz, F. (2019). Percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, (Tesis de maestría) Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39947>

- Ruiz, R. (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital EsSalud II, Tarapoto, San Martín - 2016. Tarapoto: (Tesis de maestría). Recuperado: <https://scholar.google.com/citations?user=CXVjeJgAAAAJ&hl=en>
- Sahoo, D. (2016). Healthscape Role Towards Customer Satisfaction in Private Healthcare. *Int J Health Care Qual Assur*, 516-533.
- Salmani, N. (2015). The Process of Satisfaction with Nursing Care in Parents of Hospitalized Children: A Grounded Theory Study. *Internationalization Journal of Pediatrics*, 1021-1032.
- Sanz, P. (2018). Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de cirugía del hospital Edmundo Escomel - EsSalud. Arequipa: (Tesis de maestría). Recuperado: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8887>
- Sernaqué, A. (2015). Calidad en el Sector Salud Pública en Lima: (Tesis de maestría). Recuperado: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14336/MIYAHIRA_NAVARRO_CALIDAD_SALUD.pdf;jsessionid=A230565095BDB26DF2514D14A31409D3?sequence=1
- Shafei, I. (2019). Verifying Alternative Measures of Healthcare Service Quality. *Int J Health Care Qual Assur*, 516-533.
- Soriano, S. (2018). Relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica del IREN Norte. Lima: (Tesis de Maestría). Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17749?locale-attribute=en>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 1-10.
- Tang, W. (2013). Patient Satisfaction with Nursing Care: A Descriptive Study Using Interaction Model of Client Health Behavior. *International Journal of Nursing Science*, 2167-7441.
- Teshnizi, S., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Teshniz, S., & Ghani, J. (2018). Assessing Quality of Health Services With the SERVQUAL Model in Iran. A Systematic Review and Meta-Analysis. *Int J Qual Health Care*, 82-89.
- Urrutia, S. (2015). Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Usuario adulto del Hospital La Caleta. Chimbote. (Tesis de maestría). Recuperado: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/366>
- Valenzuela-Oré, F. et, al. (2018) Prácticas culturales vinculadas al cuidado de la salud y percepción sobre la atención en establecimientos de salud en residentes de centros poblados alto-andinos de Huancavelica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 2018 Vol. 35 (1)

- Vela, T. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo- Hospital Hermilio Valdizan 2015. Huánuco - Perú: (Tesis de doctorado) Recuperado: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/194;jsessionid=A58F5AABA09734F758B0A3C3E25EAF92>
- Villar, M. (2011). Factores determinantes de la salud: Importancia de la prevención. *Acta méd. peruana*, 20-30.
- Wagner, D. (2009). Patient Satisfaction With Nursing Care: A Concept Analysis Within a Nursing Framework. *J Adv Nurs*, 692-701.
- Zamora, S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta Gineco Obstétrica. *Horiz Med*, 38-47.
- Zun, A. (2018). Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL model among Patients attending in Malasya. *Oman Med J* 33 (5), 416-422.

ANEXOS

Entrevistas de Calidad a responsables de Calidad en Salud

Dra. DAHJANA ARCE BUSTAMANTE – Seguridad social de salud - ESSALUD.

Hablaremos de calidad: “En los últimos años se han intentado estandarizar los procesos de calidad, tanto de seguridad del paciente, se han intentado reglamentar sanitariamente, se han creado instrumentos de supervisión, instrumentos de auditoría entre otros procesos; Sin embargo, mi apreciación personal la calidad siempre va ir ligada a la vocación de servir, a no trabajar hacia la rutina, sino siempre pensando en mejorar los procesos para un mismo fin, para mejorar la calidad de servicio en el paciente, gracias”

Mg. NATHALY DEL CARMEN CUELLAR RENTERÍA – Coordinadora de Calidad del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Calidad de Atención “Se define en función de la percepción que tiene el cliente acerca de un determinado producto o servicio que se le va a brindar, esta percepción del cliente que puede ser positiva o negativa se va dar en función o medidas en que el cliente espere, ósea tenga sus expectativas acerca del producto o servicio que le pueda brindar”

Calidad de Atención en salud “Consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología y esta atención debe ser efectiva, eficiente, accesible, aceptable, centrada en el paciente, equitativa y segura; Es así que la calidad de atención en salud es sin duda una preocupación medular en la gestión de todos los establecimientos de salud y de nuestro Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, no solo por la aspiración a la mejora de la capacidad como instituciones, sino sobre todo porque el eje de todo este proceso se encuentra la vida de la persona, cuya salud debe ser promovida y protegida”

Obstetra. RICARDO GUTIÉRREZ HINOJOSA – Responsable de la atención con calidad a los usuarios externos del C.S de Vista Alegre de Ayacucho.

“Calidad es asegurar que cada usuario reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria optima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico; Lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del usuario externo e interno con el proceso, para ello trabajamos bajo estándares e indicadores

de calidad y teniendo en cuenta las dimensiones con la efectividad, oportunidad, seguridad, eficiencia, equidad y atención centrada en el usuario, todo esto dentro del marco de la pertinencia cultural, en suma hacer lo necesario en el momento correcto, gracias”

Sistematización de Revisión Sistemática

MATRIZ DE SÍNTESIS DE LA INFORMACIÓN SELECCIONADA

| Nº | Autor, año y título del artículo | Revista donde se ubica la publicación | Objetivo | Método y diseño de investigación | Variable | Instrumento que usaron | Muestra | Principales resultados |
|---|---|---------------------------------------|---|---|----------------------------------|--|--|---|
| Referencias de Artículos Científicos | | | | | | | | |
| 1 | Cordero, L., Montes, C., Velásquez, J., Rodríguez, Y., Vigo, E., W, Rosas, A. (2016). Estudio cuali-cuantitativo sobre la atención de salud de niños menores de tres años en establecimientos de salud de nueve regiones pobres del Perú. | Rev. Med. Exp. Salud Pública | Evaluar cinco elementos importantes de la calidad de atención (espacio físico, equipamiento, personal, tiempo para la atención, y consejería) en servicios de crecimiento y desarrollo (CRED) de 18 EE. SS. en nueve regiones con altos índices de pobreza en Perú. | Estudio cuali-cuantitativo exploratorio-descriptivo | Calidad de los servicios de CRED | Observación directa (OD), grupos focales (GF) y entrevistas en profundidad (EEP) | 118 madres de 94 Establecimientos de Salud | La percepción de las madres, la demora es el aspecto que genera mayor incomodidad (insatisfacción) Durante la atención se encontró que más del 40% del tiempo del turno correspondió a demoras en la atención del usuario por salidas sin motivo claro del ambiente de atención |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|---|---------------------------------------|---|
| 2 | García, R. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA- ESSALUD, Chongoyape- PERÚ. | Rev. Tzhoecoen | Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo | Estudio transversal descriptivo | Calidad de atención en salud y usuario externo del MINSA y ESSALUD | Encuesta SERVQUAL aplicada | 228 usuarios encuestados | El estudio concluye que la satisfacción es mayor en establecimientos de ESSALUD, respecto del MINSA |
| 3 | Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de Resonancia Magnética del Hospital de Trujillo | UCV-Scientia | Evaluar la calidad de atención en usuarios externos de un servicio de resonancia | Estudio transversal descriptivo, correlacional | Calidad de atención en salud. SERVQUAL | Encuesta SERVQUAL, Satisfacción del usuario | 535 usuarios de consultorios externos | El estudio concluye que la calidad de la atención del profesional de la salud influye en la satisfacción del paciente que acude al servicio de resonancia |
| 4 | Villar, M., Ybañez, E., Gutiérrez C., Angulo, Y. (2016). Percepción de la calidad de los servicios de Medicina Complementaria del Seguro Social de Salud. | Revista Peruana de Medicina Integrativa | Determinar la percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del Seguro Social de Salud ubicados en Lima y Callao. | Estudio transversal Analítico. | Percepción de la calidad de los servicios de medicina | SERVQUAL Modificado | 1180 encuestas | La percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria de EsSalud en Lima está estimada en 68,9%, siendo los componentes de fiabilidad (78%) y seguridad (76%) los de mejor percepción |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|---|---|---|
| 5 | Zamora, S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta Gineco Obstétrica comas. | Horiz Med | Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo | Estudio transversal descriptivo | Satisfacción de los usuarios externos acerca de la Infraestructura y Calidad de Atención en la consulta externa. | Encuesta SERVQUAL aplicada | 249 usuarios encuestados | El estudio concluye que el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos fue de 72.58%. el grado de satisfacción en relación a la infraestructura fue de 63.58%. |
| 6 | Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. | Revista Peruana de Medicina Integrativa | Evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos, en el año 2016 | Estudio Transversal | Percepción de calidad de la consulta médica en el CAMEC Iquitos | SERVQUAL Modificado | 383 pacientes de consulta externa | La satisfacción global fue de un 72,9%. La dimensión en la Empatía obtuvo un 73,7%; el ítem del “Trato con amabilidad, respeto y paciencia del personal de consulta externa” fue del (83,1%). |
| 7 | Fernández, D. (2017). Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de hospitalización en el Instituto Nacional del Niño. | Rev. An. Fac. Med. | Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo | Estudio transversal descriptivo, correlacional | Calidad de atención en salud y usuario externo y clima organizacional | Encuesta SERVQUAL y de Clima organizacional | 93 usuarios externos y 125 trabajadores | La calificación global del clima organizacional fue de 76,3% y la satisfacción del usuario externo fue de 64,4% en el INSN, existe relación con el clima organizacional |

| | | | | | | | | |
|----|---|---------------------------|--|--|---|--|--------------------------|---|
| 8 | Apaza, R., Sandival, G. Runzer, F. (2018). Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo | Rev. Horiz Med (Lima) | Determinar la calidad de servicio a pacientes adultos mayores en niveles asistenciales ambulatorios de geriatría | Estudio descriptivo, cualitativo | Calidad de atención desde la percepción del usuario | Instrumento semiestructurado (validado en prueba piloto, por expertos y con técnica de Cronbach) y Entrevista. | 45 usuarios | El 77 % de los usuarios se mostraron satisfechos con la calidad de atención, además las categorías que presentaron mayores quejas fueron la falta de interacción médico paciente, falta de empatía y seguridad durante su atención del servicio. Los aspectos que destacaron fueron la confiabilidad y la entrega de información. |
| 9 | La Torre, A; Oyola, A; Quispe, M, (2018). Satisfacción del usuario externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014 | Rev. Gerenc. Polit. | Nivel de satisfacción del usuario Externo | Estudio transversal descriptivo | Calidad de atención en salud. Usuario externo | Encuesta SERVQUAL y evaluación del tiempo de espera | 221 usuarios encuestados | El estudio encuentra baja satisfacción, elevación de la insatisfacción con incremento del tiempo de espera |
| 10 | Piedra-Valoy I, Lipa-Chancolla CA. (2018) Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. | Rev Soc Peru Med Interna. | Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II, Vitarte, Lima. | Estudio observacional, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional | variables socio demográficas (edad, sexo, nivel de educación); y grado de satisfacción en las 5 dimensiones | Cuestionario SERVQUAL modificado | 124 encuestas a usuarios | El análisis de varianza y la regresión lineal múltiple determinaron que las cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) tuvieron influencia en el grado de satisfacción. La dimensión empatía fue la de mayor influencia (beta = 0,906) en la satisfacción del paciente |

| | | | | | | | | |
|----|--|------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 11 | Valenzuela, F, Romaní, F, Monteza, B, Fuentes, D., Vílchez, E, Salaverry, O. (2018) Prácticas culturales vinculadas al cuidado de la salud y percepción sobre la atención en establecimientos de salud en residentes de centros poblados alto-andinos de Huancavelica. | Rev. Med. Exp. Salud Pública | Describimos la percepción sobre la atención en establecimientos de salud y las prácticas vinculadas al cuidado de la salud | Estudio Transversal | variables generales (edad, sexo, consultorio externo y sede hospitalaria); variables que calificaron el servicio, etc. | Cuestionario Estructurado | 775 personas | 88,5% acude al establecimiento de salud cuando enferma. 57,4% refiere que el personal de salud siempre brinda confianza y seguridad, dicha proporción es mayor en zonas rurales que urbanas (64,6% versus 28,8%). |
| 12 | Becerra, B., Condori, A. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú | Rev. Med. Exp. Salud Pública | Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de cuatro hospitales públicos de la región Ica | Estudio Transversal | variables generales (idioma, prácticas culturales, acceso de los servicios de salud); percepción sobre la atención de salud. etc. | Escala modificada de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD) 2016 | 123 035 usuarios atendidos. | Los resultados preliminares de la implementación del PCC; indican que el nivel de satisfacción global de los usuarios es, en promedio 72,2%, con un incremento respecto a la medición basal. |
| 13 | Hernández, A., Rojas, C., Prado, F, Bendezú, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. | Rev. Med. Exp. Salud Pública | Estimar la satisfacción con la atención en salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud en el Perú y determinar sus factores asociados en adultos peruanos | Estudio de analítico de corte transversal | Calidad de atención en salud. Establecimientos de salud | Estudio analítico de corte transversal Análisis de base de datos enaho- 2018 | se incluyeron 14 206 adultos (población expandida 7 684 602 usuarios) | El estudio concluye que tres de cada cuatro usuarios externos califican como buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSA |

| | | | | | | | | |
|----|--|--------------------------------|---|--|---|---|--|--|
| 14 | Hernández, A, Vargas, R, Bendezú, G. (2019). Factores asociados a la calidad de la atención prenatal en Perú. | Rev. Med. Exp. Salud Pública | Estimar la proporción de mujeres peruanas que recibieron un control prenatal de calidad para el último parto de los últimos cinco años y determinar sus factores asociados. | Estudio transversal analítico de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2017. | Calidad de atención en el Control Pre Natal | Estudio transversal analítico de la ENDES 2017. | 18 156 mujeres de la ENDES 2017 | Del total de mujeres, 56,1% recibieron un Control Pre Natal de calidad |
| 15 | Murillo, J; Bellido, L; Huamani, P; Garnica, G; Munares, O; Del-Carmen, J, (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016 | An Fac Med. | Nivel de satisfacción del usuario y tiempo de espera | Estudio retrospectivo descriptivo, de análisis secundario | Calidad de atención en salud y tiempo de espera | Encuesta SERVQUAL y evaluación del tiempo de espera | Análisis secundario de la encuesta ENSUSALUD 2014-2016 | Se concluye que la satisfacción del usuario es alta y la mediana de tiempo de espera fue 60 minutos |
| 16 | Hernández, A., Vargas, R., Bendezú, G. (2019) Factores Asociados a la Calidad de la atención Pre natal en el Perú | Rev Peru Med Exp Salud Publica | Calidad de atención del niño y controles pre natales | Estudio retrospectivo descriptivo, de análisis secundario | Calidad de atención, control pre natal | Evaluación de la calidad de atención | Análisis secundario de la base de datos ENDES 2017 | Realiza un análisis de la calidad de atención pre natal, encuentra que cuatro de cada diez mujeres no recibieron un Control Pre Natal (CPN) de calidad. Ser mujer de etnia nativa o de la sierra o zona rural estuvo asociado a una mala calidad del CPN |

| | | | | | | | | |
|----|---|------------------------------------|---|----------------------|---|---|---|---|
| 17 | Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de atención en los servicios de Salud | Rev. Perú. med. exp. salud pública | Destacar los principales avances y limitaciones en el proceso hacia una CUS en el Perú. | Artículo de Análisis | Calidad de la atención en salud, mejora | diagnóstico situacional del aseguramiento en salud, | 30 artículos | Se concluye los datos para mejorar la calidad pueden tolerar niveles más bajos de confiabilidad a favor de otros aspectos de la utilidad. |
| 18 | Cosavalente, O., Zevallos, L., Fasanando, J., Cuba, S. (2019). Proceso de transformación hacia las redes integradas de salud en el Perú | Rev. Perú. med. exp. salud pública | Plantea el nuevo sistema de salud, para el logro de las metas en salud | Artículo de Análisis | Sistema de salud, Redes integradas de salud | Evaluación de un nuevo sistema de salud | Evaluación de funciones de instituciones de salud | El estudio concluye que la accesibilidad de los servicios de salud entre la población de bajos ingresos en entornos urbanos, encuentra que no estaban satisfechos con ciertas partes de los servicios |

| Nº | Autor, año y título del artículo | Tesis de Maestría y Doctorado | Objetivo | Método y diseño de investigación | Variable | Instrumento que usaron | Muestra | Principales resultados |
|-----------------------------|---|----------------------------------|---|---|---|---|---|--|
| Referencias de Tesis | | | | | | | | |
| 1 | Gallegos, G. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo y su relación con la calidad de atención en el servicio de enfermería, CAP II Macacona EsSalud - 2016. | Repositorio de la UCV | Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención en el servicio de Enfermería. | Estudio de tipo no experimental, observacional, prospectivo y transversal | Calidad de Atención en el Servicio de Enfermería. | Encuesta SERVQUAL | 420 usuarios | El grado de satisfacción de los usuarios fue: el 59% satisfacción amplia, el 31.2% una insatisfacción severa, siendo así que el 62.4% presenta satisfacción de la atención de enfermería por consultorio externo |
| 2 | Olaza, A. (2016). Satisfacción del usuario y calidad de atención Servicio de Emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia. HUARAZ 2016 | Repositorio Académico de la USMP | Satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz durante el año 2016. | Estudio mixto, cuantitativo y cualitativo | Satisfacción del usuario Calidad de atención | Cuestionario SERVQUAL | 277 usuarios, 16 registros y 20 trabajadores de salud | Se encontró una alta insatisfacción de los usuarios (69,3%) y el incumplimiento de la mayor parte de los estándares de calidad de atención evaluados. El mayor porcentaje de los trabajadores de salud tiene una percepción negativa en relación a la satisfacción de los usuarios (75%) y la calidad de atención (60%). |
| 3 | Beteta, J. (2017). Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima, 2017 | Repositorio de la UCV | Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima 2017 | Estudio descriptivo correlacional de corte transversal | Calidad de servicio y satisfacción del usuario | La técnica fue la encuesta; y el instrumento: cuestionario con escalamiento Likert. | 183 usuarios | Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa de Lima, 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 88.9%, y se afirma: a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario. |

| | | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|---|--|-----------------------|---|
| 4 | León, A.(2017) Niveles de satisfacción y Calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del PERÚ, CHICLAYO | Repositorio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. | Analizar los niveles de satisfacción y calidad de atención médica por los usuarios para elaborar una propuesta de mejora de la atención médica en la consulta externa. | Estudio descriptivo y prospectivo | Calidad de Atención y satisfacción del usuario | Encuesta y entrevista | 384 usuarios externos | Los niveles de calidad de atención médica predominantes fueron bueno 48.2%, y excelente 28.6%, correspondiendo a un nivel global de satisfacción del usuario de 76.8%. |
| 5 | Aguirre, E.(2018) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho | Repositorio de la UCV | Determinar la relación existente entre la calidad de atención del Puesto de Salud Morro de Arica y la satisfacción del usuario externo, 2017 | Estudio no experimental, el diseño de estudio es correlacional de corte transversal | Calidad de Atención y satisfacción del usuario | Cuestionario Encuesta | 180 usuarios externos | El 95% recibe una atención de calidad alta, de los cuales el 94.4% tienen una satisfacción alta. existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo |
| 6 | Cerrón, F. Aguilar, D. (2018) Atención de calidad y satisfacción del usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú 2018. | Repositorio de la UCV | Determinar la relación entre la atención de calidad y la Satisfacción del usuario | Estudio no experimental de tipo correlacional | Atención de Calidad y Satisfacción del Usuario Externo | Cuestionario | 120 usuarios | Existe una relación positiva y significativa entre la atención de calidad y la Satisfacción del usuario externo; la correlación identificada es 0,87 que se tipifica como una correlación positiva |
| 7 | Garayar, S. (2018) Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huancasancos. | Repositorio de la UCV | Determinar cuál es el Nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad, en el Centro de salud Huanca sancos, junio 2018. | Estudio descriptivo y de corte transversal | Calidad de Atención y Nivel de satisfacción del usuario | Cuestionario SERVQUAL y la guía de observación | 80 usuarios | Los resultados muestran que los pacientes estuvieron satisfechos con la atención recibida en el centro de salud Huanca sancos alcanzando 58.6%; respecto a las dimensiones de calidad. |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|---------------|--|
| 8 | Calderón, R. (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad TACNA, Enero del 2018. | Repositorio de la Universidad Norbert Wiener | Determinar la relación entre la Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna. | Estudio cuantitativo, nivel correlacional, de diseño no experimental - transversal | Satisfacción del paciente y calidad de atención | Cuestionario adaptado SERVQUAL | 227 pacientes | Los resultados indicaron una satisfacción global de 97.5%, donde las dimensiones mejor calificadas fueron Seguridad (82.9%) y Aspectos tangibles (80.9%).el nivel de Satisfacción del paciente tiene relación con la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico. |
| 9 | Álvarez, P. (2019). Factores relacionados a la percepción de la Calidad de atención del usuario externo del servicio de Cirugía del Hospital Edmundo Escomel, ESSALUD. AREQUIPA. 2018 | Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. | Determinar si la edad, sexo, nivel de instrucción, procedencia, nivel socio económico, tipo de enfermedad están asociados a la percepción de la calidad de atención en el consultorio externo de cirugía del Hospital Escomel. | Estudio transversal, prospectivo, observacional de casos y controles. | VARIABLES GENERALES SOCIO DEMOGRÁFICAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN | Encuesta SERVQOHS | 159 usuarios | En el análisis multivariado, el sexo masculino con nivel socioeconómico bajo tienen altas probabilidades de quedar insatisfechos con la atención |
| 10 | Lizana, K. (2019). Calidad de la atención de Enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. LIMA 2018 | Repositorio Académico de la USMP | Evaluar la calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018. | Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal | Evaluar la calidad de la atención de enfermería | Lista de cotejo elaborada en base a lo establecido según el chequeo de ítems de categorización (NTSN°021MIN SA/DGSP/V.03 | 182 pacientes | Resultados: para la dimensión estructura (infraestructura, equipamiento, RR. HH. y organización) para la atención cumplen los requisitos establecidos en un 56.6%;y el resultado de satisfacción muestra que el 43.9% de los usuarios tienen un nivel de satisfacción complacida respecto a la atención de enfermería. |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|---|---|--|----------------------------------|-------------|---|
| 11 | Maquera, M. (2019). Nivel de cumplimiento del proceso administrativo en salud y la calidad de atención percibida por los usuarios en el servicio de cirugía del Hospital Nacional PNP- LUIS N. SÁENZ LIMA-2016” | Repositorio de la Universidad Norbert Wiener | Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento del proceso administrativo con el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios en el servicio de Cirugía del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz. Lima-2016. | Estudio explicativo, prospectivo y longitudinal | Nivel de cumplimiento del proceso administrativo en salud y Nivel de calidad de atención | Entrevista Estructurada | 29 usuarios | Al analizar la relación entre el nivel de cumplimiento del proceso administrativo y el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de cirugía, no muestra significancia estadística. Se concluye que el nivel de cumplimiento del proceso administrativo no se relaciona estadísticamente con el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios en el servicio de Cirugía |
| 12 | Ruiz, F. (2019). Percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019 | Repositorio de la UCV | Determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, | Estudio aplicando un diseño correlacional | Percepción de la calidad y satisfacción laboral | Encuesta y Cuestionario SERVQUAL | 67 usuarios | El nivel de percepción de la calidad es del 10,2% en nivel de satisfacción. Asimismo se identificó el nivel de Satisfacción Laboral en la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG, logrando un valor de 172 lo que indica que el nivel es regular, también determino que la correlación es de 0.982 y que existe una relación positiva entre ambas variables. |