



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA

Calidad de atención percibida en la consulta de emergencia de
cirugía. Hospital de Apoyo de Chepén abril - diciembre 2019

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Segunda Especialidad en Cirugía General

AUTOR:

Cabrejos Solano, Guillermo Abraham (ORCID: 0000-0003-1044-2403)

ASESORA:

Dra. Llaque Sánchez María Del Pilar (ORCID: 0000-0002-6764-4068)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Enfermedades No Transmisibles

TRUJILLO - PERÚ

2019

Índice de contenido

I	INTRODUCCIÓN.....	3
II	MARCO TEÓRICO.....	5
III	METODOLOGÍA.....	8
	3.1. Tipo y diseño de investigación	8
	3.2. Variables y operacionalización	9
	3.3. Población, muestra y muestreo	9
	3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	10
	3.5. Procedimiento:.....	10
	3.6. Métodos de análisis de datos.....	11
	3.7. Aspectos Éticos:.....	11
IV	Aspectos Administrativos	11
	4.2. Financiamiento: Autofinanciado	13
	4.3. Cronograma de ejecución	13
	4.3. Financiamiento:.....	14
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	14
	ANEXOS	16

I INTRODUCCIÓN

Algunas instituciones, tanto públicas como privadas, han realizado avances en su sistema organizacional e incorporado estrategias para la mejora de la calidad en diversos procesos de atención a sus usuarios y éstas se han ido desarrollando a la par de las reformas de salud que se han ido dando.

Las atenciones de salud en las diferentes regiones de nuestro país requieren de servicios sanitarios de calidad, sin embargo, esto no es labor de una sola área, ni de sólo los gestores, sino que amerita un trabajo multidisciplinario e incluso asesoría de expertos quienes ayudarán en la mejora de procesos. Así mismo, el ente rector marca normas institucionales que apuntan directamente a la generación y el mantenimiento de la calidad¹.

Entre los elementos fundamentales para el mantenimiento de la calidad es tener en cuenta el estado de salud de los usuarios como eje principal, la situación social como uno de los más importantes determinantes de la salud y la situación institucional que es la que tendrá un papel preponderante en la respuesta a los problemas de salud²

Es en el marco de esta realidad que nos planteamos el siguiente problema: ¿Cuál es la calidad de atención percibida por el usuario del consultorio de cirugía en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Chepén Abril a diciembre del 2019?

Es indudable que la calidad de los servicios de salud es un tema de vital importancia y esta es estimada mediante el recojo de la información acerca de la percepción que el usuario tiene del servicio, de todos los sistemas de salud. En el caso de MINSA, en la Región de Salud de La Libertad, se aborda a través de la unidad de gestión de la calidad donde se evalúa y planifica el mejor modo de cumplir con los objetivos y políticas de salud.

Reconocido como un elemento importante, sin embargo, existen pocos estudios sobre el estado de la calidad en los diversos servicios que

se brindan y se dedican al cuidado de la salud y que se encuentran operativos en la actualidad. Es por eso que, ante la ausencia de esta información, se ha entendido que es necesario conocer cómo es la percepción de la calidad de los servicios en un servicio tan sensible como es el de cirugía, donde se dan complejos procesos y cada uno de ellos es un punto referencial importante a evaluar para la determinación de la calidad.

En el contexto laboral actual y al estar inmerso en las actividades del hospital de Apoyo Chepén, siendo éste un hospital nivel II 1 y encargado de llevar a cabo diversas estrategias en pro de la salud de la población de su jurisdicción, es que como un elemento más de los procesos de mejora es que se decide evaluar el funcionamiento del servicio de emergencia vinculada sobre todo al área quirúrgica, que incluye anestesiología, ginecología y cirugía general, los cuales pertenecen a la jefatura de servicios quirúrgicos y por lo tanto tienen aspectos en común que se recomienda abordar. Es por esta razón, que este proyecto se ha diseñado para responder describir los aspectos pilares de la calidad y determinar cuál es la percepción del usuario, cómo percibe la atención, que opina de la infraestructura así como de los otros aspectos vinculados a la calidad y si se detectan falencias, sugerir las mejoras respectivas.

El objetivo principal de este estudio es determinar la calidad de atención percibida por los usuarios del consultorio de cirugía en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Chepén Abril – diciembre 2019 y entre los objetivos específicos se encuentra determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención en las dimensiones de idoneidad de servicio y fiabilidad; identificar la percepción del usuario sobre la calidad de la atención en sus dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad; describir la percepción del usuario sobre la calidad de la atención en las dimensiones de empatía y aspectos tangibles: describir las características de la población de estudio en relación a edad, sexo, ocupación y procedencia. La hipótesis es tácita, al ser un estudio descriptivo.

II MARCO TEÓRICO

En relación con las investigaciones realizadas para determinar la calidad de los servicios destacan las de Cabrejos K¹ quien realizó un estudio sobre calidad de atención percibida en usuarios de la consulta externa en un establecimiento de salud en Lambayeque en el año 2012, encontrando que fue percibida como buena con un promedio de puntuación en 3.45 equivalente a un 86% de satisfacción (DE 0.52).

Otro estudio realizado por Delgado A² para determinar la calidad de atención brindada en emergencia por el servicio de enfermería del Hospital G. Almenara con 130 pacientes encontraron una buena percepción de la calidad de la atención, pero no fue lo mismo con aspectos de infraestructura en donde la percepción fue de deficiente..

Auqui M³ hizo un estudio sobre los factores que intervienen en la calidad de oferta de servicios de salud en el hospital Daniel A. Carrión en Huancayo, encontrando que no se aplican estrategias de calidad. Un 61.66% de usuarios calificaron la gestión como deficiente; baja capacitación en los trabajadores, así como escaso y en más del 50.72% de los grupos ocupacionales no aplican estrategias de calidad.

En otro estudio Timana L⁴ en su estudio sobre percepción de la calidad realizado en el hospital Daniel A. Carrión en el Callao en 314 usuarios encontraron que solo el 48% de pacientes indica que la atención es buena, aspectos de infraestructura son calificados como regulares con tendencia a ser mala; en la percepción de la calidez del servicio el 57% de usuarios lo califica como regular y solo un 31% como de buena calidad. El 71% califica a la capacidad de respuesta como mala; el 42% percibe como largo el tiempo de espera pero aun así, el 80% de usuarios considera que hubo mejoría en el proceso de salud que lo motivó a acudir a la consulta.

En la investigación hecha por Iparraguirre M⁵ en relación con los factores relacionados con la calidad en el hospital Daniel A. Carrión en

Huancayo, encontró que es deficiente la percepción de la gestión hospitalaria y la capacitación insuficiente; de otro lado manifestaron relaciones interpersonales conflictivas en el 64% de los entrevistados.

En el trabajo realizado por Carbajal C et al⁶ acerca del grado de satisfacción de la atención durante la hospitalización recibida por 279 pacientes quienes fueron intervenidos quirúrgicamente de patología herniaria y litiasis biliar encontraron que conocía el nombre del cirujano solo el 79.4%, y es menor si la intervención quirúrgica fue de urgencia. De otro lado, solo el 61.5% de los intervenidos tenía conocimiento de la naturaleza de su enfermedad. Aún así, la mayoría calificaba la atención global como buena o muy buena.

Realpe C et al⁷ en su estudio sobre la percepción de usuarios profesionales y estudiantes de salud acerca de los servicios de salud del tercer nivel encontraron que los usuarios están usualmente satisfechos a pesar de inconvenientes en acceso a consulta especializada, dotación de fármacos y procedimientos diagnósticos entre otros.

En otra investigación realizada por Wong B.et al⁸ acerca de cómo es percibida la calidad en establecimientos de salud en Nicaragua con una muestra de 1630 usuarios encontraron que un 2% expresa haber sido maltratado por trabajadores de salud, otro grupo manifiesta insatisfacción por prolongado tiempo de espera y además corta duración de las consultas así como por problemas en la entrega de fármacos.

Cabrejos⁹ en su estudio sobre calidad en el servicio de emergencia y satisfacción del usuario en el Hospital Regional Las Mercedes, determinó que el usuario está usualmente satisfecho refiriendo estar satisfecho en las dimensiones tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En el estudio de Ramírez S. y col¹⁰. Acerca de la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud en México encontraron que de 3324 usuarios encuestados solo el 81.2% manifestó que la atención

fue buena, sobre todo por el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); de otro lado la percepción negativa estuvo en relación al tiempo de espera prolongado y deficiencia en relación a la revisión y el diagnóstico. (11,7%).

En la investigación realizada por Amaro B et al ¹¹ acerca de la calidad de la atención al usuario externo en el laboratorio clínico de los hospitales en Aguas Calientes, trabajaron con 209 pacientes encontraron que el 48% indica que el trato en el área de estudio es calificada como regular, en la valoración global los que se declararon satisfechos fueron el 54% y el 52% considera que fue buena la atención recibida.

La calidad ha venido siendo estudiada desde hace varios años y propuesta por A. Donabedian quien estudió tres componentes básicos en el proceso de la atención médica. Los componentes, estructura, proceso y resultado han sido los más aceptados. Además, la definición de la calidad como el conjunto de características de servicio y/o productos con las que el consumidor satisface sus necesidades a un costo razonable. Adicionalmente es considerada también como la aptitud de un servicio o producto para cubrir o satisfacer la necesidad de un consumidor.

En ese sentido, en los servicios médicos, calidad es una prestación que se puede brindar a un usuario y que produzca el más completo bienestar luego de evaluar las ganancias y pérdidas de todo el proceso de atención. Por esta razón se considera de necesidad el incorporar este concepto en los procesos de atención médica y se establecen con ello diversas estrategias que tiene como finalidad brindar un mejor servicio, con menor costo y minimizando los riesgos. Finalmente, cada uno de los procesos instaurados en un establecimiento de salud, sea del nivel que fuere, se hará con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad. Es así, que la instalación de un servicio médico dirigido expresamente al usuario interno también cumple con ese cometido dado que no se puede brindar salud si el propio trabajador adolece de estos considerandos. De este modo también, corresponde transmitir estos

conceptos a los equipos de trabajo para que se rompan con paradigmas en los que se considera a los servicios públicos de salud como un favor al ciudadano y disminuyen los estándares de la calidad de los servicios. Estos deberían garantizar en primer lugar el abordaje correcto de los problemas de salud del usuario y con ello se habrá dado el primer paso a un trabajo de calidad. Por esta razón se requieren acciones sistematizadas y planificadas y ello redundará no sólo en beneficio del usuario externo sino también del usuario interno que se sentirá orgulloso de su trabajo y eso es también un elemento de la satisfacción personal. La satisfacción también se expresa en sentimientos positivos y negativos de acuerdo con cómo se percibe el servicio.

Con frecuencia se usa el término de satisfacción del usuario y este concepto es interpretado de diversas maneras y cambiará de acuerdo con la realidad social y cultural en donde se expresa. En el campo de la salud es de tipo multifactorial y deberá incluir todos los aspectos biológicos, psíquicos, sociales, culturales y ambientales y esto dará una visión integral y por lo tanto un abordaje más completo.

Donabedian es uno de los autores más reconocidos en relación con el estudio de la calidad en salud y considera a los tres componentes de la asistencia sanitaria como los que son parte de los atributos determinantes en la calidad de un acto médico en particular. Así mismo indica que cualquier método o estrategia de garantía de la calidad que se aplique será importante y válido y tal vez no necesariamente suficiente.

III METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN; Descriptiva, transversal

3.2. Variables y operacionalización

VARIABLES: CALIDAD DE ATENCIÓN

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Ver anexo 3

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Se considera a todos los usuarios que solicitan atención en el área de emergencia tópico de cirugía del Hospital de Apoyo Chepén.

MUESTRA:

Unidad De Análisis

Usuarios que asisten al consultorio de cirugía

Unidad De Muestreo

Encuestas realizadas a los usuarios

Tamaño Muestral

La muestra resultante es de 228 (según fórmula, ANEXO 3), para mejores resultados, disminuyendo el error tipo 2 se amplió la muestra a 270

Muestreo: Por conveniencia

Criterios de Inclusión

- Se incluirá a aquellos que reciban atención en el tópico de cirugía, ambos sexos, adultos.
- En caso que el paciente no pueda ser entrevistado, se tomará la información del familiar o acompañante.
- Como requisito obligatorio, el usuario deberá expresar su consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

- Se excluirá del estudio a aquellos que por alguna razón no puede expresar su opinión
- También se excluirá a aquellos con algún trastorno mental o con presencia de enfermedad terminal o que requiera ser derivado a otro establecimiento.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

LA TÉCNICA: Entrevista

INSTRUMENTO: Cuestionario: Encuesta metodología SERVQUAL

Se usará la encuesta SERVQUAL la misma que está diseñada para recoger de modo comparativo la información del usuario sobre la expectativa del servicio y la percepción del servicio percibido. Fue diseñada por Parasuraman A. Esta encuesta registrará información sobre satisfacción general, calidad de técnica, aspectos económicos, tiempo empleado en la entrevista, accesibilidad y conveniencia. (19)

INSTRUMENTO: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La encuesta SERVQUAL es un instrumento que está validado por MINSA PERU y está disponible para ser usada como un instrumento de medición de la calidad de los servicios de salud.

3.5. Procedimiento:

- Antes de iniciar el estudio se solicitará la autorización a la dirección del hospital y se hará las entrevistas en el mismo lugar de la emergencia de modo interdiario.

- A los usuarios que acepten participar en el estudio se les aplicará el cuestionario SERQUAL la misma que será realizada por un personal que no pertenezca a la institución. Estos datos serán digitados en un formato Excel el mismo que posteriormente se vaciará al programa estadístico a usarse para su procesamiento.

3.6. Métodos de análisis de datos

- Una vez recolectados los datos se los vaciará a un formato Excel y en el Epidat se trabajará con estadística descriptiva, promedios, porcentajes, desviación estándar.
- Se aplicará la prueba de independencia de criterios de Chi Cuadrado, todas las pruebas serán leídas al 95% de la confiabilidad y un nivel de significación de $P < 0.05$

3.7. Aspectos Éticos:

El estudio se llevará a cabo previa autorización de las instancias correspondientes: Aprobación del proyecto por la Universidad César Vallejo y por el establecimiento donde se llevará a cabo el estudio. Adicionalmente se mantendrá la confidencialidad y anonimato de los participantes y el cuestionario se aplicará previo consentimiento informado.

IV Aspectos Administrativos

4.1. Recursos y presupuesto

Recursos Humanos

- Médico investigador
- Docente asesor

Materiales:

- Equipo de cómputo
- Material de escritorio:
 - Papel bond
 - Lapiceros
 - Corrector

Servicios:

- Internet
- Pasajes
- Fotocopiado
- Impresiones
- Anillado

CÓDIGO	PARTIDAS	PARCIAL	TOTAL
--------	----------	---------	-------

4.3. Financiamiento:

El costo del trabajo de investigación asciende a s/3.000 n.s el costo será financiado por el responsable de la Investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cabrejos K: Calidad de Atención Percibida por los Usuarios en la Consulta Externa Del Centro De Salud "Toribio Castro Chirinos"- Enero a Julio 2012 – Lambayeque Escuela de Post grado de las Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" - Lambayeque (UNPRG - 2012).
2. Delgado A. Calidad de Atención de Enfermería desde la Percepción del Usuario que Acude al Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. De Ciencias de la Salud 2:2 2007
3. Auqui M. Diagnóstico Estratégico de los Factores Influyentes sobre la calidad de la oferta de servicios de salud en el Hospital Daniel A. Carrión – Huancayo. Innovación 2006
4. Timana L. Percepción de la Calidad de Atención por el usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrion- Callao. Peru. Revista indexada en LATINDEX: Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de America Latina y el Caribe-2006
5. Iparraguirre M. Factores Influyentes Sobre la Calidad de la Oferta de los Servicios de Salud en el Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo. Innovación, 2004
6. Carvajal C, Corvalan H. Osorio S. Calidad de Atención Evaluada por Pacientes Operados Rev. Chilena de Cirugía 2004
7. Realpe C. Percepción de Usuario Profesionales y Estudiantes de Salud sobre Prestación de Servicios de Salud de Tercer Nivel de Atención. Manizales 2004. Hacia la promoción de la salud, volumen 11 enero-diciembre 2006
8. Wong B, García V. , Rodríguez 1vl 2003. Nicaragua. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: perspectiva de los *Usuarios, Matagalpa.* Disponible en: http://www.minsa.gob.ni/bns/tesis_sp/21.pdf Visitado el 08 de Abril del 2009.
9. Carrejos G: Calidad del servicio de Emergencia y satisfacción del Usuario del Hospital Regional Docente las Mercedes — Chiclayo. Abril — mayo 2001. Tesis para optar el Grado de Maestro en Ciencias con mención en Salud Publica — Escuela de Post grado de las Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" - Lambayeque (UNPRG - 2002).

10. Ramírez S., Najera A. , Nigenda L. . 1998. México. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: *perspectiva*, de los usuarios. Disponible en: [http://www.insp. mx/i^ calidad.pdf](http://www.insp.mx/i^calidad.pdf). Visitado el 13 de Abril del 2009.

11. Amaro B: Evaluación de la Calidad de la Atención al Usuario Externo del Laboratorio Clínico de los Hospitales del IMSS Aguas Calientes 1999

12. Puga K: Relación entre la Calidad de Atención del S.Y.O Consulta Externa y la Satisfacción Del Usuario Hospital Naylan EsSalud Chiclayo Agosto- Octubre 2006 – Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud – Lambayeque U.N.P.R.G

13. O.P.S. La Transformación de la Gestión de Hospitales en América Latina y el Caribe Washington D.C. 2001 Cap VIII pp: 191- 222

14. Donabedian A. Evaluando la Calidad de Atención Medica Pub. México 1996 pp: 6- 13

15. Zurro A. M. Atención Primaria Mejora Continua de la Calidad cap II pp 203-210 Editorial El SERVIER- España 2010

16. Zarate E. El Paciente Decide y Paga cap I pp: 26-30 Talleres Gráficos, Primera Edición pp: 26-30 Perú 2010

17. Álvarez F. Instrumentos de Auditoria Medica, cap I pp: 1-11. Editorial Textos Universitarios Bogotá 2006

18. Revista de Órgano de la Sociedad Española Calidad Asistencial, Editorial Nexus Barcelona España 2001

19. Instituto Nacional de Salud del Niño. Plan de satisfacción del usuario externo. Perú, 2016. [internet] visitado el 18 de marzo 2019, Disponible en: <http://www.insnsb.gob.pe/satisfaccion-del-usuario-externo/>

20. Definiciones y Conceptos Fundamentales para la Calidad en Salud: http://www.calidad.salud.gob.mx/doctos/publicaciones/libro_salud_03.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 1

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EN LA CONSULTA DE CIRUGIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL DE APOYO DE CHEPEN ABRIL- DICIEMBRE DEL 2019

		N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III			
Nombre del encuestador:	_____		
Establecimiento de Salud:	_____		
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>	
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>	
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>	
	Femenino	<input type="text" value="2"/>	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	<input type="text" value="1"/>	
	Primaria	<input type="text" value="2"/>	
	Secundaria	<input type="text" value="3"/>	
	Superior Técnico	<input type="text" value="4"/>	
	Superior Universitario	<input type="text" value="5"/>	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	<input type="text" value="1"/>	
	SOAT	<input type="text" value="2"/>	
	Ninguno	<input type="text" value="3"/>	
	Otro	<input type="text" value="4"/>	
6. Tipo de usuario	Nuevo	<input type="text" value="1"/>	
	Continuador	<input type="text" value="2"/>	
7. Tópico o área donde fue atendido:	_____		

EXPECTATIVAS

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

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

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

INDICADOR DE PROCESO	
A. Porcentaje de establecimientos de salud que realizan evaluación de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.	
1.- NOMBRE	Porcentaje de establecimientos de salud que realizan evaluación de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.
2.- TIPO	Estructura <input type="checkbox"/> Proceso <input type="checkbox"/> Resultado <input checked="" type="checkbox"/>
3.- JUSTIFICACIÓN	<p>Existen pocas experiencias de medición de satisfacción del usuario dentro del sistema de prestaciones de salud, pero siendo el eje esencial dentro del sistema de calidad vigente, es necesario establecer una serie de aspectos factibles de medir mediante encuestas u otros métodos, que permitan tener la percepción del usuario respecto de los requerimientos y procesos desarrollados durante la prestación del servicio de salud. Esto permite desarrollar un espíritu competitivo en el equipo del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.</p> <p>La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.</p> <p>La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionados a la atención.</p>
4.- OBJETIVO	Evaluar a los establecimientos de salud que evalúan la satisfacción del usuario externo en los servicios brindados: consulta externa / hospitalización / emergencia según nivel y categoría.
5.- TIPO DE MEDIDA	Porcentaje (%).
6.- NUMERADOR	Número de establecimientos de salud que evalúan la satisfacción del usuario externo.
7.- DENOMINADOR	Número total de establecimientos de salud
8.- UMBRAL	80% Sujeto a variación según medición basal
9.- FUENTE DE DATOS	<p>Total de establecimientos que se encuentran aplicando encuestas a usuarios externos en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.</p> <p>Informe de encuestas aplicadas (muestra), según establecimientos de salud y categoría.</p>
10.- TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Establecimientos de salud que se encuentran aplicando la metodología (Encuestas).
11.- MUESTRA	Tomando como universo la relación de establecimientos de salud en el período de aplicación.

INDICADOR DE RESULTADO	
B. Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.	
1.- NOMBRE	Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.
2.- TIPO	Estructura <input type="checkbox"/> Proceso <input type="checkbox"/> Resultado <input checked="" type="checkbox"/>
3.- JUSTIFICACIÓN	<p>Existen pocas experiencias de medición de satisfacción del usuario dentro del sistema de prestaciones de salud, pero siendo el eje esencial dentro del sistema de calidad vigente, es necesario establecer una serie de aspectos factibles de medir mediante encuestas u otros métodos, que permitan tener la percepción del usuario respecto de los requerimientos y procesos desarrollados durante la prestación del servicio de salud. Esto permite desarrollar un espíritu competitivo en el equipo del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.</p> <p>La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de</p>

INDICADOR DE RESULTADO	
C. Porcentaje de establecimientos de salud que implementan acciones de mejora según los resultados de la evaluación del usuario externo en consulta externa/hospitalización/emergencia, según nivel y categoría.	
1.- NOMBRE	Porcentaje de establecimientos de salud que implementan acciones de mejora según los resultados de la evaluación del usuario externo en consulta externa / hospitalización / emergencia, según nivel y categoría.
2.- TIPO	Estructura <input type="checkbox"/> Proceso <input type="checkbox"/> Resultado <input checked="" type="checkbox"/>
3.- JUSTIFICACIÓN	<p>Existen pocas experiencias de medición de satisfacción del usuario dentro del sistema de prestaciones de salud, pero siendo el eje esencial dentro del sistema de calidad vigente, es necesario establecer una serie de aspectos factibles de medir mediante encuestas u otros métodos, que permitan tener la percepción del usuario respecto de los requerimientos y procesos desarrollados durante la prestación del servicio de salud. Esto permite desarrollar un espíritu competitivo en el equipo del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.</p> <p>La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.</p> <p>La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionados a la atención.</p>
4.- OBJETIVO	Evaluar a los establecimientos de salud que realizan acciones de mejora implementadas de la satisfacción del usuario externo con los servicios brindados en consulta externa / hospitalización / emergencia según nivel y categoría.
5.- TIPO DE MEDIDA	Porcentaje.
6.- NUMERADOR	Se considera al número de acciones de mejora implementadas según los resultados de la evaluación del usuario externo en los establecimientos de salud de los servicios brindados en consulta externa / hospitalización / emergencia, según nivel y categoría.
7.- DENOMINADOR	Número total de acciones recomendadas en los servicios brindados en consulta externa/hospitalización/emergencia según categoría, por establecimiento de salud.
8.- UMBRAL	80% Sujeto a variación según medición basal.
9.- FUENTE DE DATOS	Los establecimientos que implementan acciones de mejora en los servicios brindados en consulta externa / hospitalización / emergencia, según nivel y categoría.
10.- TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Informe de establecimientos de salud que se encuentran implementando acciones de mejora.
11.- MUESTRA	Establecimientos de salud que implementan acciones de mejora en los servicios brindados en consulta externa/hospitalización/emergencia según categoría.
12.- PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Este indicador es recomendable que se mida como mínimo una vez al año, de tal manera que propicie, discusión, análisis de resultados y el interés en el equipo de gestión por cumplir con el indicador, a su vez realizar mejoras continuas.
13.- UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Calidad en Salud o su equivalente en el nivel regional.

ANEXO 2

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala
Calidad de atención	Prestación de atención conforme a las normas de calidad amabilidad, trato personalizado y comunicación, permanente entre los participantes en un ambiente confortable que permita mejorar el nivel de salud, la satisfacción del usuario y del trabajador. (20)	Idoneidad del servicio en relación con lo que el cliente usuario espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones siguientes: (x)	Aceptable <40% En Proceso 40-60% Por Mejorar	Cuestionario encuesta SERQUAL
		Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.. ítems 1-5	>60% puntos	
		Capacidad de respuesta. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Ítems 6-9		
		Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. Ítems 10-13		
		Empatía: Atención personalizada que		

		dispensa la organización a sus clientes”, Ítems 14-18		
		Aspectos tangibles: “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”. Items 19-22		
VARIABLES INTERVINIENTES	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala
Edad		Medida en años desde el momento del nacimiento	≤ 14 15 – 19 20-24 25 - 29 30-34 35-40	Cuantitativa de intervalo
Procedencia		Lugar de procedencia de población motivo de estudio	Urbano Urbano marginal Rural	
Ocupación		Actividad de trabajo que desempeña la población sujeta a estudio	-profesional -empleada -independiente -ama de casa	

Grado de instrucción		Nivel de estudios alcanzados por la población motivo de estudio	-analfabeto -primaria incompleta -primaria completa -secundaria incompleta -secundaria completa -superior	
Estado civil		Condición conyugal de la población motivo de estudio al momento de la entrevista	soltero -casado -conviviente	

ANEXO 3

CÁLCULO DEL TAMAÑO MUESTRAL

Para el cálculo de la muestra se utilizara el muestreo probabilístico, con la siguiente formula

$$n : \frac{z^2 * pq N}{E^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Dónde:

Z= 1.96 para un nivel de confianza de 95%

p= proporción esperada (0.5)

q= i-p= 0.5

E= error absoluto o de precisión máxima 0.05 o 0.1

Reemplazando valores:

$$n : \frac{z^2 * p * q}{E^2 (N-1) + z^2 pq}$$
$$n : \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.075)^2}$$
$$n = 228$$