



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EXTERNO HOSPITAL NACIONAL EDGARDO  
REBAGLIATI MARTINS 2018**

**PRESENTADA POR  
MILUSKA ELIANA WONG DÁVILA**

**ASESORA**

**DORIS OTILIA MEDINA ESCOBAR**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN  
ADMINISTRACIÓN DE SALUD**

**LIMA – PERÚ**

**2018**



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual  
CC BY-NC-SA**

La autora permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD MEDICINA HUMANA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EXTERNO  
HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS 2018**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN  
DE SALUD**

**PRESENTADO POR  
MILUSKA ELIANA WONG DÁVILA**

**ASESORA  
MGTR. DORIS MEDINA ESCOBAR**

**LIMA, PERÚ**

**2018**

## ÍNDICE

## Páginas

Portada	
Índice	
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>3</b>
1.1 Descripción de la situación problemática	3
1.2 Formulación del problema	5
1.3 Objetivos	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación	6
1.4.1 Importancia	6
1.4.2 Viabilidad	6
1.5 Limitaciones	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
2.1 Antecedentes	8
2.2 Bases teóricas	11
2.3 Definición de términos básicos	17
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>19</b>
3.1 Formulación de la hipótesis	19
3.2 Variables y su operacionalización	19
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>	<b>21</b>
4.1 Diseño metodológico	21
4.2 Diseño muestral	21
4.3 Procedimientos de recolección de datos	22
4.4 Procesamiento y análisis de datos	22
4.5 Aspectos éticos	22
<b>CRONOGRAMA</b>	<b>23</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>24</b>
<b>ANEXOS</b>	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumentos de recolección de datos	

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la situación problemática

El grado de satisfacción del usuario ha tomado mucha importancia con la modernización del estado, por lo se está poniendo énfasis en la evaluación de los servicios de salud y la calidad de atención, con la finalidad de dar bienestar a los ciudadanos, siendo este un tema que repercute en temas de salud publica<sup>1</sup>.

La calidad que brindamos a nuestros ciudadanos con respecto a los servicios de salud es cada día más preocupante dentro de la gestión en el Sector salud y por ende del estado, con todos los avances en gestión y salud publica ya no se puede solo buscar la mejora en reputación de las instituciones de salud, sino que debemos centrarnos en el bienestar de las personas siendo la protección y promoción de la salud de estas personas una obligación.<sup>2</sup>

Cabe destacar que se ha venido desarrollando considerables e innumerables impulsos usando la evaluación de la satisfacción del usuario para lograr calcular la calidad de atención que reciben nuestros pacientes; todo esto por la desmesura demanda de prestaciones de salud, no está acorde a nuestra realidad, ya que se percibe un grado de insatisfacción progresiva de los usuarios de los servicios de salud públicos. Es por este motivo que estamos en la obligación de buscar metodologías que nos ayuden a mejorar nuestros sistemas de atención.<sup>3</sup>

El Hospital Nacional Edgardo Regaliti Martins, con categoría III-2, es una institución prestadora de servicios de salud de EsSalud, cuenta con un departamento de emergencia de adultos, la cual recibe una enorme demanda de usuarios al ser el centro de referencia más complejo y con mayor resolución del país atendiendo de esta manera una enorme diversidad de patologías de alta complejidad.

El servicio de emergencia adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, cuenta con un *staff* altamente especializado, profesionales y no profesionales, quienes son los encargados de otorgar prestaciones de salud a los pacientes de la seguridad social, en especialidades como Medicina Interna, Cirugía General, Traumatología, Otorrinolaringología, infectología, Oftalmología, nefrología, urología, gastroenterología, cardiología, neumología,

intensivismo, salud mental, neurología, neurocirugía, cumpliendo con un horario de 24 horas al día de lunes a domingo. Es preciso mencionar que ante la gran demanda se visto la necesidad de ampliar la emergencia del Hospital, por lo que en el 2016 se ha cambiado la infraestructura y equipamiento, con el fin de otorgar un mejor servicio.

Sin embargo, la oficina de Calidad de Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins reporto un resultado del 77% de satisfacción del usuario externo para el 2016, en dicho informe llama la atención que se han incrementado las quejas de los usuarios externos, encontrándose pacientes y familiares molestos e incrédulos por la atención recibida.

Las molestias que expresan tanto los pacientes como familiares son las razones que me hicieron preguntarme: ¿se encontrarán satisfechos los usuarios de emergencia adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati con la calidad de atención que reciben?

Ante esta realidad y preocupada por el bienestar de los pacientes y familiares me siento en la obligación de realizar este trabajo de investigación con la finalidad conocer la relación de la calidad de atención con el grado de satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, información que será recogida a través de la encuestas de SERVQUAL modificada, la cual es confiable y válida, este es uno de los métodos que representa una manera de evaluar aspectos de calidad en la atención de lo que brindamos como institución a nuestros pacientes, lo cual nos permitirá determinar las causas de descontento de los pacientes en riesgo, identificar quejas y sobre todo saber lo porqués, minimizar los daños en la reputación de organización, incluso minimizar demandas legales. Todo esto con el fin de evitar seguir formando una sociedad deshumanizada.<sup>4</sup>

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el 2018?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Conocer la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el 2018.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre calidad de atención y la fiabilidad del usuario eterno atendido en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.
- Precisar la capacidad de respuesta del hospital respecto al usuario externo atendido en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.
- Establecer la seguridad del hospital respecto al usuario externo atendido en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati.
- Precisar el grado de empatía del personal del hospital respecto al usuario externo atendido en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.
- Identificar el grado de satisfacción para aspectos tangibles del usuario externo atendidos en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el 2018.

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Importancia**

Con la finalidad de lograr la modernización del estado y estar a la vanguardia con la globalización donde la información se encuentra al alcance de muchos, por lo que los profesionales de la salud enfrentan la necesidad de mejorar sus procesos de trabajo con la perspectiva de garantizar calidad en la atención de los usuarios.

Existe un pequeño vínculo entre el grado de satisfacción del usuario con la calidad de atención para obtener un equilibrio en el sector salud. La calidad de la atención dentro del sector salud cada vez va tomando mayor relevancia debida la facilidad con la que los usuarios vierten sus opiniones con respecto a los servicios recibidos de las Instituciones de Salud, todo ello a raíz de que

la sociedad está mejor informada con respecto a temas de salud.

La satisfacción del paciente y de sus acompañantes, son importantes, además ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados<sup>5</sup>.

Por lo que la satisfacción del usuario constituye un elemento fundamental para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar, es un “resultado” de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo lugar, contribuye a una óptima atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva; y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida<sup>6</sup>.

En los servicios de emergencia de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud es necesario saber qué opinan los usuarios externos, para la mejora de la atención con calidad, ya que se conocerá de forma rápida la perspectiva y la expectativa de los usuarios, por ser la primera puerta de entrada a la Institución, dando como resultado el desempeño de los servicios ofrecidos por las instituciones prestadoras de salud.

Es por estas razones la relevancia de determinar la satisfacción del usuario externo, La idea que percibe el usuario externo ayuda a la gestión a determinar las deficiencias de las dimensiones de la calidad de los servicios de salud a fin de contar con información confiable para desarrollar acciones, estrategias y programas que contribuyen a mejorar el trato y la calidad en la prestación de salud al usuario externo.

#### **1.4.2 Viabilidad**

La investigación es viable ya que se cuenta con los recursos humanos, materiales, de infraestructura y financieros para el desarrollo de los procesos y actividades programadas. El personal profesional de los servicios colaborará desinteresada e incondicionalmente. Además, se cuenta con la autorización para trabajar la investigación, ya que comparten interés por los resultados, y por la utilidad de la evidencia, para la toma de decisiones. Siguiendo la metodología propuesta, todo el trabajo de campo se podrá realizar en un año.



### **1.4.3 Limitaciones**

La investigación se realizará en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -HNERM-, Lima, Perú, se trabajará con pacientes en condición de alta u hospitalización en la UPSS de emergencia, la limitación sería que los pacientes al estar con malestar o dolor, desean una atención rápida con un diagnóstico y un oportuno tratamiento para sus dolencias o malestares, lo cual interferiría en proporcionar un tiempo adicional para responder las preguntas de las encuestas. Otra limitación es el tiempo, ya que como médico residente, este no es de dedicación exclusiva porque existen otras funciones propias de la especialidad.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

El 2017, Terán A, realizó un estudio descriptivo, transversal con el objetivo de determinar cuáles son las preguntas que se encuentran por mejorar para lograr la satisfacción de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital de Cajamarca, usó como herramienta la encuesta de SERVQUAL modificada, tomando una muestra de 374 usuarios. Se tuvo como resultado que de las 22 pregunta 17 se encuentran por mejorar y solo uno tuvo una respuesta favorable o aceptable por lo cual se debe implementar programas de información al usuario en cuanto y cuando se deber acudir en casos de emergencia al establecimiento de salud.<sup>7</sup>

En 2015, Huerta E, desarrolló un estudio cualitativo, descriptivo, transversal, con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Loayza, usó la encuesta SERVPERF modificada con el fin de medir el rango de satisfacción. Concluyó que un 92,2% de usuarios estuvieron satisfechos con la prestación recibida y la dimensión que mayor aprobación tuvo fue la de fiabilidad, seguida de seguridad, empatía y aspectos tangibles según los resultados del estudio.<sup>8</sup>

En 2015, Sihuin E, hizo un estudio observacional donde empleo la encuesta Servqual, con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital de Andahuaylas, con una muestra de 175 usuarios, teniendo como resultado un 25% de satisfacción respecto a la atención que perciben los pacientes; concluyó que hay una baja satisfacción del usuario con el servicio que reciben en dicha institución de salud.<sup>9</sup>

En 2015, Bedoya C, realizó un estudio descriptivo- comparativo, con el objetivo de establecer el impacto de la implementación de un plan de mejora en el Centro de Salud San Juan de Miraflores con respecto a la satisfacción del Usuario externo, uso como herramienta de medida la encuesta de SERVQUAL modificada, se tuvo como resultado en el 2014 un 71% de satisfacción, incrementándose en comparación con el año anterior que fue de 47%. Concluyó que la implementación del Plan de Mejora en el 2013, ayudo a que el nivel de satisfacción aumente en el 2014.<sup>10</sup>

En 2014, Enrique L, hizo un estudio descriptivo, transversal, correlacional, cuyo objetivo fue el establecer los factores que determinan la calidad del servicio de emergencia ofrecido por las instituciones de salud públicas en México, usó la encuesta SERVQUAL, cuyos resultados demostraron que un 73% de los usuarios se encontraban satisfechos con el servicio, concluyó que esta herramienta tiene características válidas para medir la calidad de los servicios, reconociendo las áreas a mejorar.<sup>11</sup>

En 2014, Ortiz P ejecutó un estudio observacional donde empleo la encuesta SERVQUAL modificada en una Micro Red de Chorrillos, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de los usuarios de dicha Micro-Red, la muestra que uso fue de 383 encuestas, obteniendo como resultado 65.13% de insatisfacción, concluyó que los usuarios buscan calidad en la atención y no solo ser curados.<sup>12</sup>

En 2013, Bustamante P, realizó un estudio prospectivo en servicio de urgencias del Hospital Clínica de Barcelona, con el objetivo calificar globalmente la experiencia de los usuarios externos su experiencia en el servicio de urgencia. donde se encuestó a 373 pacientes, Concluyó que el 42,4% manifestó que su experiencia fue totalmente satisfactoria, el 50,1% satisfactoria y un 7,5% no satisfactoria. La variable que influyó en la experiencia no satisfactoria fue el tiempo de espera prolongado y el haber recibido un trato irrespetuoso.<sup>13</sup>

En 2013, Pezoa M efectuó una investigación analítica cuantitativa y cualitativa para la Superintendencia de Salud de Chile, cuyo objetivo fue conocer los factores o elementos que motivan o frenan la satisfacción del usuario externo, Concluyó que existen elementos asociados a la satisfacción o calidad los cuales se encuentran incorporados en el proceso de evaluación que los usuarios hacen del servicio de salud que reciben.<sup>14</sup>

En 2013, Campos R realizó un estudio descriptivo correlacional, cuyo objetivo fue determinar la calidad de salud que brinda el Hospital Santa María del Socorro se usó la encuesta de SERVQUAL, se tuvo como resultado respecto a la perspectiva de los usuarios un 75% como Buena y respecto a la expectativa de los usuarios

un 89%, concluyó, que la atención en dicha institución es buena, pero se debe mejorar para llegar a la excelencia.<sup>15</sup>

En 2012, Luna C, ejecutó un estudio descriptivo comparativo y transversal, cuyo objetivo fue analizar la percepción con respecto a la calidad de atención en el servicio de pediatría de la Red Asistencial Rebagliati, usó el cuestionario Likert, Concluyó, que el Establecimiento de Salud de la Red Prestacional Rebagliati que mejor valoración tuvo fue la emergencia del Hospital Uldarico Roca con un 61% y los que menor valoración tuvieron fueron los hospitales Alcántara y Cañete con un 45% de mala percepción.<sup>16</sup>

En 2012, Cabello E, efectuó un trabajo descriptivo, transversal, utilizando la encuesta SERVQUAL, cuyo objetivo fue analizar la validez por 5 expertos, con una muestra no probabilística de 384 de Emergencia y 383 usuarios de Consulta externa, se obtuvo como resultado de 52,9 y 46,8 de satisfacción en emergencia y consulta externa. Concluyó que la encuesta de SERVQUAL demostró propiedades psicométricas para ser considerada como un instrumento confiable, válido y aplicable.<sup>17</sup>

En 2012, Shimabuku R realizó un estudio observacional, cuyo objetivo fue determinar los cambios de los niveles de insatisfacción del usuario externo del Instituto Nacional De Salud del Niño. Trabajo con una población conformada por los acompañantes de los pacientes de los años 2008-2010. Se obtuvo como resultado una disminución de los niveles de insatisfacción en consulta externa con respecto a los servicios de hospitalización y emergencia, en la cual se constató una tendencia decreciente de los niveles de insatisfacción en consulta ambulatoria, y un aumento de la insatisfacción en la dimensión capacidades médicas en hospitalización y emergencia.<sup>18</sup>

En 2010, Vela C ejecutó un trabajo de diseño Cualit-cuantitativa, prospectivo, comparativo y transversal, cuyo objetivo fue evaluar la calidad del servicio de la Emergencia Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins desde los tópicos de estructura, proceso y resultado. Concluyó que la cuenta presencia de personal asistencial capacitado y en su mayoría con prácticas éticas y

deontológicas y una unidad de shock-trauma con seria deficiencia estructural, con déficit de personal asistencial.<sup>19</sup>

En 2008, Soleinmanpour H efectuó un estudio descriptivo, cuyo objetivo fue evaluar la atención médica, la cortesía del personal, los cuidados de enfermería, el tiempo de espera la comodidad física. Se concluyó que se deben acortar los tiempos de espera y mejorar la limpieza general de la sala de emergencia.<sup>20</sup>

En 2007, Bonifacio L, hizo una investigación descriptiva, prospectiva y transversal, con el objetivo de determinar los factores que determinan la satisfacción de los usuarios externos con respecto a las características de la atención en emergencia, Concluyó que deben existir factores que predisponen esta satisfacción a poca satisfacción de los usuarios externos, lo que condiciona a que se realice una investigación en el servicio de emergencia.<sup>21</sup>

## **2.2 Bases teóricas**

El sistema de Salud, presenta características y aspectos propios, como heterogeneidad, intangibilidad, consumo y simultaneidad de la producción, lo que genera particularidades que difiere de otros servicios: nueva información científica y tecnológica, conlleva a brindar una cantidad de datos a los usuarios, lo que genera una creciente expectativa de estos.<sup>15</sup>

La atención en emergencia muestra propiedades, que inicia con el contacto de los usuarios con el sistema de salud, y de esta manera esto puede ser la principal fuente de reclamaciones. En las UPSS de emergencia a menudo se trabaja con la preocupación por parte de los pacientes y familiares ya que hay un breve contacto con ellos, lo que dificultad realizar un posterior seguimiento, por lo que esta situación hace importante conocer que valoración recibe el servicio por el usuario externo.

### **2.2.1 Calidad en los servicios de salud**

Donabedian ha abordado dos enfoques: la medición y el concepto de la calidad del servicio en salud: siendo este el que catalogue como la habilidad de alcanzar objetivos deseables haciendo uso de legítimos medios. Un apropiado estado de salud viene a ser el objetivo deseable teniendo en cuenta una perspectiva técnica por lo que pasa a un plano inferior la perspectiva de los pacientes en cuanto al servicio que se les presta. El siguiente enfoque afirma que la percepción de un paciente o usuario sobre la prestación del servicio determina en forma definitiva, su nivel de calidad.<sup>16</sup>

Cuando se habla de la calidad de servicio en salud se deberá pensar que esta cuenta con una dimensión ética, la cual deberá ser tomada en cuenta la que ira más allá de satisfacción del usuario o de las relaciones costo-eficiencia que deben ser tomadas en cuenta a la hora de medir la calidad.

Zeithaml define la calidad como el juicio de un consumidor acerca de la superioridad de un determinado servicio o producto. Contrastándose con el concepto de la calidad objetiva, ya que esta hace referencia a un nivel superior de abstracción, siendo este más que a una característica del servicio o producto.<sup>16</sup>

### **2.2.2. Satisfacción del usuario**

El concepto de la satisfacción viene a ser una noción psicológica, no es fácil definir la satisfacción, siendo aún más complicado en el sector salud. Existen definiciones que la definen como la coincidencia entre los resultados y las expectativas, lo que trae como consecuencia una serie de componentes: la evaluación del usuario de los resultados del cuidado otorgado y la percepción del usuario de la prestación referente a personal de salud.

Es una necesidad esencial la medición de la satisfacción, tanto en aspectos financieros como clínicos de los sistemas de salud, a si formar parte de su programa estratégico. Las mediciones han impulsado algunos cambios en la dirección y manejo de organizaciones de salud, quienes están centrándose en modificar sus estrategias y sus enfoques orientados a una prestación basada en

los pacientes, mejorando la disponibilidad, accesibilidad, eficacia, la eficiencia, en conclusión, la calidad en los cuidados de pacientes.

La satisfacción de los usuarios en las UPSS de emergencia debería ser también un punto clave a cumplir como objetivo de las gestiones de cada establecimiento sanitario. Sin embargo, en muchos establecimientos esto todavía no ocurre o se da de manera incompleta.<sup>3</sup>

La satisfacción del usuario se verá reflejada cuando ellos sientan que sus deseos o necesidades se han cumplido con relación a las prestaciones de salud recibida. Cada día los usuarios respecto al nivel de satisfacción se vuelven más exigentes ya sea de manera positiva o negativa por las influencias que recibe del entorno, demanda que los ejecutivos de las instituciones sanitarias no deben desconocer. La calidad de atención de las prestaciones de salud es cumplir las necesidades y expectativas de los pacientes, disminuyendo el desajuste entre el servicio que los pacientes reciben y lo que ellos esperan.<sup>17</sup>

La dinámica que existe entre la demanda y la oferta de los servicios de salud son temas muy relacionadas para el nivel de satisfacción y calidad.<sup>18</sup>

Hay ideas que por los años se han difundido como que los pacientes solo valorar que los curen. Pero hoy en día eso va quedando desfasado en el sentido que se ha ido conociendo que existen elementos asociados a la calidad de la atención que están han ido incluyendo en el proceso de evaluación que se hace de la atención recibida.

Actualmente la satisfacción valora las expectativas de los usuarios de cómo desearían recibir sus atenciones de tal modo valoran otras dimensiones que van más allá de salir sano. En los últimos años el reto de una gran cantidad de países es incluir la perspectiva del consumidor.

Algunos autores han sustentado que en la atención de salud la percepción positiva de la calidad se interpreta en mejores resultados médicos. Por lo que la mayoría de ellos señala que para los usuarios el proceso de curación o recuperación no es lo único. El aspecto más relevante se orienta a pensar que

este no concibe la lógica de insatisfacción en la atención de salud, siendo este es el resultado menos deseable para el usuario.

Las literaturas actuales, concluyen que los usuarios reclaman, cada vez más con mayor insistencia información y accesibilidad a los resultados, desean confidencialidad e intimidad, mayor comunicación con los profesionales, desean conocer quién los atiende. Por lo que quieren participar más activamente. Resaltando que la satisfacción del usuario busca al trabajo técnico como a la relación interpersonal.<sup>9</sup>

Que un usuario quede satisfecho con la atención recibida puede traer como resultado, entre otras cosas, el retorno al mismo centro asistencial en otra ocasión y el cumplimiento terapéutico. Por lo que ya ha sido demostrado con estudios en países desarrollados los usuarios no solo busca la resolución del problema médico, sino que consideran otros aspectos los cuales tendrán un plus por los usuarios como respuesta a sus beneficios emocionales, el que experimenta desde que comienza su estancia en el establecimiento de salud, esto se traduce en emociones, percepciones y decisiones que se interrelacionan con valores fundamentales que aplican en su cotidianidad y que definen su vida. Entonces lo que busca el paciente o usuario no solo es sanarse, sino buscan algo más.

Ante esta novedad, hoy en día en nuestro país está tomando importancia y siendo de interés el implementar y conocer la medición de la satisfacción y calidad percibida por el usuario, a través de una encuesta, la que se está usando con usuarios de centros de salud públicos y privados, según la Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, elaborada por el Ministerio de Salud.

Hasta ahora lo que se busca es garantizar que las prestaciones de salud alcancen la calidad y las condiciones técnicas requeridas para la seguridad de los pacientes, lo que se traduce en cumplir con los estándares mínimos para el logro de la certificación de sus profesionales y la acreditación del prestador. Con esto las instituciones prestadoras de salud desean completar la tarea de



acreditarse y conocer la satisfacción de sus usuarios en la atención de salud que brindan.

El Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (HNERM) es el área crítica que brinda prestaciones de salud las 24 horas del día a pacientes que demandan atención inmediata. A este lugar acuden pacientes y familiares (usuarios) acuden con un alto grado de sensibilidad, emotividad, lo condicionan múltiples factores que van a repercutir en el nivel de satisfacción. Por lo que se aplicará una encuesta, herramienta que no ayudará a conocer la percepción de los pacientes y familiares respecto a sus requerimientos y los procesos desarrollados durante su atención en una institución sanitaria.<sup>19</sup>

### **2.2.3 Encuesta de SERVQUAL**

La encuesta SERVQUAL es una herramienta; en el cual la comparación entre sus percepciones respecto al servicio que presta una organización y las expectativas de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) que puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Parasuraman, realizó una herramienta para medir la satisfacción del usuario externo eliminando los sesgos de las encuestas tradicionales así midieron la expectativa del usuario ante los servicios de salud por recibir y sus percepciones ante los servicios de salud recibidos. Ellos demostraron que los usuarios no solo valoran lo que reciben, sino que también influye lo que desean recibir.

Barbakus, modificó la encuesta SERVQUAL para los servicios hospitalarios. Ellos crearon la escala de Likert la que cuenta con cinco puntos, adaptación que fue realizada conforme a la experiencia de equipos gerenciales e investigaciones previas; por lo que la escala podría ser usada para evaluar las discrepancias entre las percepciones y expectativas de los usuarios.

La encuesta SERVQUAL en muchas partes del mundo la han usado en los centros asistenciales desde 1989.

Gómez, trabajó una crítica constructiva la cual se detalla así: los usuarios analizan la calidad de servicios ofrecidos haciendo las diferencias menos las perspectivas;

el instrumento utilizado para este trabajo fue la encuesta SERVQUAL modificada, para uso en los centros de salud, este incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, los cuales están distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad.<sup>20</sup>

### 2.3 Definición de términos básicos

**Grado de satisfacción:** Valoración de usuario de la atención con calidad recibida de la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPRESS)<sup>21</sup>.

**Calidad de atención:** Serie de procesos que ejecutan los establecimientos de salud en el proceso de atención, teniendo en cuenta aspectos técnicos y humano, alcanzando de esta manera lo que desean los usuarios como los que brindan los servicios en los centros asistenciales, en términos de seguridad, eficiencia, eficacia, y satisfacción del usuario.<sup>19</sup>

**SERVQUAL:**

Es la encuesta usada como herramienta que valora la calidad del servicio de las instituciones de salud de acuerdo a las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.<sup>19</sup>

**Fiabilidad:** Es la capacidad de ejecutar una función con éxito en el servicio ofertado. Preguntas del 01 al 05.

**Capacidad de respuesta:** Es la resolución de un problema por parte de un servicio de forma rápida y oportuna (preguntas del 06 al 09).

**Seguridad:** Se refiere a la sensación de total confianza que otorga una IPRESS (Preguntas del 10 al 13)

**Empatía:** Es la participación afectiva de una persona para ponerse en el lugar de otra persona y de esta manera comprender y atender las necesidades de la otra persona. (Preguntas del 14 al 18)

**Tangibles:** Es lo que el usuario percibe de la institución respecto a los aspectos físicos. (Preguntas del 19 al 22)

**Insatisfacción:** Sujeto a variación según medición basal

<b>Porcentaje de Insatisfacción</b>	<b>Categoría</b>
<b>Más de 60%</b>	<b>Por Mejorar</b>
<b>40-60 %</b>	<b>En Proceso</b>
<b>Menos de 40%</b>	<b>Aceptable</b>

## CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 3.1 Formulación de la hipótesis

La investigación tiene un diseño de tipo descriptivo por lo que no es necesaria la formulación de una hipótesis.

### 3.2 Variables y su operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN	TIPO POR SU NATURALEZA	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS	VALORES DE LA CATEGORÍAS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Grado de Satisfacción	Valoración de usuario de la atención con calidad recibida de la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPRESS)	Variable Cuantitativa	Fiabilidad	Ordinal	Satisfecho Insatisfecho	Se dará un valor a la expectativa y percepción del 1 al 7/ Preguntas 1 al 5	Encuesta SERQUAL Modificada
			Capacidad de Respuesta	Ordinal		Se dará un valor a la expectativa y percepción del 1 al 7/ Preguntas 6 al 9	
			Seguridad	Ordinal		Se dará un valor a la expectativa y percepción del 1 al 7/ Preguntas 10 a la 13	
			Empatía	Ordinal		Se dará un valor a la expectativa y percepción del 1 al 7/ Preguntas 14 al 18	
			Aspectos Tangibles	Ordinal		Se dará un valor a la expectativa y percepción del 1 al 7/ Preguntas 19 a la 22	
Calidad de atención	Serie de actividades y procedimientos que ejecutan las IPRESS en el proceso de atención						

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño metodológico**

El presente estudio es de naturaleza cuantitativa, descriptiva, correlacional y prospectiva, es de corte transversal ya que analizará la relación de la calidad de atención con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en el mes de octubre del 2018

### **4.2 Diseño muestra**

#### **4.2.1 Población universo**

El universo que corresponde a todos los usuarios externos que necesitan una atención en el servicio de la emergencia adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

#### **4.2.2 Población de estudio**

La Unidad de análisis del presente estudio es el usuario externo del servicio de emergencia adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

#### **4.2.3 Selección de la muestra**

La selección de la muestra se realizará por conveniencia, se aplicará la encuesta en el mes de octubre 2018, en una semana, para el tamaño de la muestra se utilizará la formula tomada de la "Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externos en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo"

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

### VALORES PARA LA CATEGORÍA III DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

n	Tamaño de la muestra	
p	Cantidad de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0.5
q	Cantidad de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1-p)	0.5
e	Error estándar de 0.05 o 0.1 según categoría del establecimiento	0.05
z	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de Z es igual a 1.96	1.96
N	Cantidad de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en el servicio de Emergencia.	

#### 4.2.4 Criterios de selección

##### **Criterios de inclusión:**

Paciente que recibió atención en emergencia, en condición de alta u hospitalización o con estancia mayor de 48 horas.

El acompañante responderá en los siguientes casos:

Cuando el paciente (usuario externo) no está en condición de responder.

Cuando el usuario externo acude a los servicios de emergencia pediátrica (se aplica la encuesta al familiar o persona responsable del paciente pediátrico)

##### **Criterios de exclusión:**

Usuario externo que se niegue a responder la encuesta

Usuario externo menor de 18 años que no estén acompañados del familiar o persona responsable.

Usuario externo que soliciten alta voluntaria en el servicio de emergencia del HNERM.

Usuarios externos que por problemas de comunicación o entendimiento no comprenden las preguntas.

Usuarios que tengan menos de 48 horas de estancia el servicio de Emergencia.

#### 4.3 Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos la técnica utilizada será la entrevista directa al usuario externo aplicando el instrumento de Encuesta Modificada de SERVQUAL, que cumplan los criterios de inclusión.

A cada usuario externo seleccionado se le explicara los objetivos y se le solicitara

la participación voluntaria.

Las personas que participarán como encuestadores serán ajenas a la institución y tendrán un programa de capacitación

#### **4.4 Procesamiento y análisis de la información**

Una vez realizada la recolección de datos se creará una base de datos electrónica y se analizará con el aplicativo en Excel

Luego se consolidará, analizará los gráficos con sus respectivos resultados brindando las conclusiones y recomendaciones.

#### **4.5 Aspectos éticos**

Este estudio respeta los derechos fundamentales de los pacientes en investigación, teniendo confidencialidad absoluta de la información recabada. Se contará con autorización del Jefe de la Oficina de Calidad y control interno del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.





## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Schneider H, Palmer N. Getting to the truth? Researching user views of primary health care. *Health Policy Plan.* 1 de marzo de 2002;17(1):32-41.
2. Romero CMA, Aparicio ÁMP, Roque VS, Zevallos JRS, Jara MEM, Villena MZR. SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL I ESPINAR ABRIL 2002. :5.
3. Ministerial R. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima Perú. 2011;
4. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. *An Fac Med.* junio de 2005;66(2):127-41.
5. Laschinger HS, Hall LM, Pedersen C, Almost J. A Psychometric Analysis of the Patient Satisfaction With Nursing Care Quality Questionnaire: An Actionable Approach to Measuring Patient Satisfaction. *J Nurs Care Qual.* Septiembre de 2005;20(3):220.
6. Donabedian A. Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación. *México Perspect En Salud Pública Inst En Salud Pública.* 1990;20–33.
7. Alcántara J, Alcalita M, Novoa T, Milagros A. Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2017. Univ Priv Antonio Guillermo Urrelo [Internet]. septiembre de 2017 [citado 20 de junio de 2018]; Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/436>
8. Huerta Medina EA. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. 2015;
9. Sihuin-Tapia EY, Gómez-Quispe OE, Ibáñez-Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Pública.* Abril de 2015;32(2):299-302.
10. Bedoya-Rivadeneira C. Impacto de la implementación de un plan de mejora en el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del centro de atención primaria III San Juan de Miraflores. Lima-Perú. *Rev Peru Obstet Enferm [Internet].* 21 de abril de 2015 [citado 20 de junio de 2018];11(1). Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/734>
11. Ibarra-Morales LE. Aplicacion\_del\_modelo\_Servqual\_para\_evaluar\_la\_calidad\_en\_el\_servicio\_en\_los\_hospitales\_publicos\_de\_Hermosillo\_Sonora. 2014;11.
12. Ortiz Vargas P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014. Univ Ricardo Palma [Internet]. 2016 [citado 20 de junio de 2018]; Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/457>
13. Bustamante P, Cañas DA, Martín BC, Alvarado EO, Alemany FX, Asenjo M, et al. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. *Emerg Rev Soc Esp Med Urgenc Emerg.* 2013;25(3):171-6.
14. Pezoa M. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud

- Hospitalaria. Recuperado Httpwww Supersalud Gob Cldocumentacion569articles-9005recurso1 Pdf. 2013;
15. Soto RC. Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008. Rev Enfermería Vanguard [Internet]. 16 de agosto de 2013 [citado 20 de junio de 2018];1(01). Disponible en: <https://unica.edu.pe/alavanguardia/index.php/revan/article/view/4>
  16. Muñoz CL. Percepción de la calidad de servicio en la emergencia pediátrica. Estudio multicéntrico. Red Asistencial Rebagliati, EsSalud. Rev Fac Med HUMANA. 2013;12(1).
  17. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Medica Hered. abril de 2012;23(2):88-95.
  18. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 2012;29:483-489.
  19. Vela Velásquez CG. Evaluación de la calidad del Servicio de Emergencia de Adultos del HNERM-EsSalud, desde el punto de vista de los usuarios, año 2005. 2010;
  20. Soleimanpour H, Gholipouri C, Salarilak S, Raoufi P, Vahidi RG, Rouhi AJ, et al. Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran. Int J Emerg Med. 27 de enero de 2011;4:2.
  21. Córdova Bonifacio VH. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. 2007;
  22. T. López Madurga E, Mozota Duarte J, González Salvatierra I, Sánchez Torres Y, Enríquez Martín N, Moliner Lahoz J. Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un hospital de agudos. Emergencias. 1 de enero de 1999;11.
  23. Losada Otálora M, Rodríguez Orejuela A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuad Adm. diciembre de 2007;20(34):237-58.
  24. Alarcón Vega KE. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2013. 2014;
  25. Acuña Zavala PD, Adrianzén Rodríguez SB, Almeyda Alvarado KA, Carhuancho Aguilar JR. Evaluación del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Horiz Méd [Internet]. 2012 [citado 20 de junio de 2018];12(3). Disponible en: <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=371637126004>
  26. Camisón C, Cruz S, González T. Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Prentice Hill; 2007.
  27. Cabrera Moresco M. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015. Univ Ricardo Palma [Internet]. 2016 [citado 20 de junio de 2018]; Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/449>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la Investigación	Pregunta de Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipotesis	Tipo y diseño de estudio población de estudio y procesamiento de datos	Poblacion de estudio y procesamiento de datos	Instrumento de recolección
CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS 2018	¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el 2018?	<p>Conocer la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre calidad de atención y la fiabilidad del usuario eterno atendido en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</li> <li>• Precisar la capacidad de respuesta del hospital respecto al usuario externo atendido en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</li> <li>• Establecer la seguridad del hospital respecto al usuario externo atendido en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati.</li> <li>• Precisar el grado de empatía del personal del hospital respecto al usuario externo atendido en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.</li> <li>• Identificar el grado de satisfacción para aspectos tangibles del usuario externo atendidos en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el 2018.</li> </ul>	La investigación tiene un diseño de tipo descriptivo por lo que no es necesaria la formulación de una hipótesis.	Es un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo correlacional y prospectivo, de corte transversal, ya que se analizara la satisfaccin del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en la Emergencia adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins	La seleccion de la muestra se realizara por conveniencia, se aplicara la encuesta en el mes de octubre 2018 con un máximo en 1 semana, la cantidad de encuestados saldrá de la aplicación de la formula según la guia tecnica del minsa 2011	Se aplicara las encuestas de SERVQUAL modificada, del aplicativo MINSA

## **ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos**

Encuesta SERVQUAL Modificada Usuarios atendidos en los establecimientos de Salud del II y III nivel según MINSA

ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADA		
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:
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text"/>
	Acompañante	<input type="text"/>
Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
Sexo	Masculino	<input type="text"/>
	femenino	<input type="text"/>
4. Grado de Instrucción	Analfabeto	
	primaria	
	secundaria	
	Técnico superior	
	Técnico universitario	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	
	SOAT	
	NINGUNO	
	OTRO	
Tipo de usuario	<input type="text"/>	
Topico o área donde fue atendido	<input type="text"/>	

## EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la importancia que ud. Le otorga a la atención que espera recibir en el Servicio de Emergencia. Utilice una escala numerica del 1 al 7

E	preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconomica, cultural o religiosa							
2	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente							
3	Que su atención en Emergencia este a cargo del médico							
4	Que el médico mantenga suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.							
5	Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico							
6	Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida							
9	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida							
10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	Que el médico realice una evaluación completa por el problema de salud por el cual es atendido							
13	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	Que el personal de emergencia le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el personal de emergencia le muestre interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención							
17	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizará							
18	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	Que la señalización de Emergencia (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes							
20	Que la Emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	Que la emergencia cuente con equipos y materiales necesarios para su atención							
22	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios, cómodos y acogedore							

## PERCEPCIONES

En segundo lugar califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de Emergencia. Utilice una escala numérica del 1 al 7

	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Ud. o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa?						
2	Su atención en emergencia se realizó considerando la gravedad de su problema de salud						
3	Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico						
4	El médico mantuvo suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud						
5	La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico						
6	La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida						
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida						
8	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida						
9	La atención en farmacia de emergencia fue rápida						
10	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud						
11	Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad						
12	El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido						
13	El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró						
14	El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia						
15	El personal de la emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención						
16	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención						
17	El médico le explicó a Ud. a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron						
18	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos						
19	Las señalizaciones de Emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes						
20	El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes						
21	El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención						
22	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores						

