



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA
RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE
REHABILITACIÓN DEL
HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA 2019**

**PRESENTADA POR
MILAGROS GIOVANNA VERA PIAZZINI**

**ASESOR
DRA. GEZEL RAQUEL VÁSQUEZ JIMÉNEZ**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN MEDICINA
FÍSICA Y REHABILITACIÓN**

**LIMA – PERÚ
2019**



**Reconocimiento
CC BY**

El autor permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA
RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE
REHABILITACIÓN DEL
HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA 2019**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PARA OPTAR

**EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN MEDICINA FÍSICA Y
REHABILITACIÓN**

**PRESENTADO POR
MILAGROS GIOVANNA VERA PIAZZINI**

**ASESORA
DRA. GEZEL RAQUEL VÁSQUEZ JIMÉNEZ**

**LIMA, PERÚ
2019**

ÍNDICE

	Págs.
Portada	i
Índice	ii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos	3
1.4 Justificación	3
1.5 Viabilidad y factibilidad	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases teóricas	11
2.3 Definiciones de términos básicos	15
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1 Formulación de la hipótesis	16
3.2 Variables y su operacionalización	16
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	
4.1 Tipos y diseño	18
4.2 Diseño muestral	19
4.3 Técnicas y procedimiento de recolección de datos	21
4.4 Procesamiento y análisis de datos	22
4.5 Aspectos éticos	23

CRONOGRAMA	25
-------------------	-----------

PRESUPUESTO	26
--------------------	-----------

FUENTES DE INFORMACIÓN	27
-------------------------------	-----------

ANEXOS

1. Matriz de consistencia
2. Instrumento de recolección de datos
3. Ficha de recolección de datos
4. Consentimiento informado

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

La calidad en los servicios de salud es un tema que ha ido cobrando mayor importancia desde la década del noventa, época en la que surge e incrementa el interés en mejorar la atención en la salud, tanto a nivel público como privado, es así como empiezan a crearse Comités de Calidad Hospitalaria, Sistemas de Gestión Hospitalaria, Auditorias, etc. (1).

La calidad de atención en los servicios de salud está estrechamente vinculada a la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y de la sociedad como conjunto. Es por ello que, para realizar una óptima gestión en el Servicio de Salud es necesario conocer la opinión de la calidad percibida por los usuarios, siendo esta fundamental para poder distinguir dónde se encuentra la mayor deficiencia en el servicio y realizar un cambio con el objetivo de eliminar errores y lograr niveles de excelencia de las instituciones.

En el caso de América Latina, se observa en estudios publicados en Colombia, Brasil, Ecuador y Bolivia, que la calidad del servicio de salud se encuentra por debajo de la expectativa, es decir, el nivel de calidad no consigue la satisfacción del usuario en términos generales de calidad de atención y para las diferentes dimensiones de calidad (elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía). Siendo la dimensión de capacidad de respuesta y la dimensión de elementos tangibles las que frecuentemente se hallan más comprometidas (2-5).

A nivel nacional se repite el mismo panorama, en promedio no existe un nivel adecuado de satisfacción del usuario respecto a la calidad de servicio de salud, viéndose mayormente comprometida la dimensión de capacidad de respuesta.

El Seguro Social (EsSalud) ha realizado diversos estudios a nivel nacional en las áreas de consulta, hospitalización y emergencia, obteniéndose asimismo bajos niveles de satisfacción en los usuarios (6).

El Ministerio de Salud, también ha realizado múltiples proyectos para evaluar la Calidad de Servicio desde la percepción del usuario, donde se identifica que los elementos que son causa de insatisfacción del usuario son habitualmente la mala relación con el proveedor, la desconfianza, la falta de competencia, escasez, inseguridad, problemas de información y falta de seguimiento (7).

A razón de lo expuesto, es fundamental poder determinar el grado de satisfacción de los usuarios en la atención recibida en el consultorio externo del servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen en la actualidad, ya que lamentablemente no se cuenta con estudios previos de esta índole y es un punto clave para potenciar el nivel de atención, sobre todo tomando en cuenta que este servicio ha incrementado marcadamente el volumen de pacientes que demandan atención en consulta externa y cada vez con patologías de mayor complejidad, teniendo que esperar por una cita un tiempo demasiado prolongado; citas tanto para la entrevista médica, como para la programación de terapia física, terapia de lenguaje y terapia ocupacional, y todo ello en un mismo ambiente físico y horarios que en épocas anteriores. Esto supone un grado de insatisfacción en el usuario, que requiere ser precisado y especificado para poder tomar medidas correctivas y potenciar el servicio ofrecido con el objetivo de elevar el nivel de la atención.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la percepción de los usuarios de la consulta externa respecto a la calidad de atención en el servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara en el 2019?

1.3 Objetivos

Objetivo general

Conocer la percepción de los usuarios de la consulta externa respecto a la calidad de atención en el servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara en el 2019.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de expectativas de los usuarios sobre la atención a recibir en la consulta externa del Servicio de Rehabilitación.

Identificar el nivel de percepciones de los usuarios sobre la atención ya recibida en la consulta externa del Servicio de Rehabilitación.

Determinar el nivel de satisfacción global de los usuarios en la consulta externa del Servicio de Rehabilitación.

Establecer el nivel de satisfacción según las cinco dimensiones de calidad de los usuarios en la consulta externa del Servicio de Rehabilitación.

1.4 Justificación

Para poder mejorar la calidad de servicio es necesario conocer cuál es el nivel de calidad del servicio percibido por el paciente, determinar cuál es el grado de satisfacción global y cuáles aspectos de la consulta son de mayor insatisfacción específica. Conociendo ello, se podrán implementar medidas tendientes a lograr un óptimo nivel de satisfacción del usuario, reorientando las estrategias para desarrollar planes de mejora.

A nivel nacional, EsSalud ha realizado diversas encuestas en las grandes áreas de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia, pero no en servicios específicos.

Por tal motivo, en el presente trabajo se busca conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida en la consulta externa del servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional “Guillermo Almenara Irigoyen” durante el 2019.

Al conocer cuáles son las deficiencias al brindar atención a los usuarios de la consulta externa de mencionado servicio, se podrán tomar medidas correctivas para mejorar la confiabilidad, sensibilidad, mejorar los aspectos tangibles y llegar a lograr elevar el grado de satisfacción.

Los resultados obtenidos en la presente evaluación permitirán a las autoridades respectivas implementar estrategias y orientar recursos destinados en brindar un servicio adecuado y trasladar esta experiencia a otros servicios de la Red Asistencial.

1.5 Viabilidad y factibilidad

El presente estudio es viable puesto que la institución donde será realizado autoriza la ejecución del presente proyecto. El instrumento que será utilizado en el proceso para obtener la información es una encuesta, la cual será entregada a los pacientes de consulta externa del Servicio de Rehabilitación sin problema alguno ya que también se cuenta con el permiso del jefe de servicio. Al tener una demanda importante, se obtendrá el número adecuado de población para el estudio. La identidad de los pacientes no será expuesta y no se influenciará en ellos, por lo que no habrá problemas éticos para la investigación.

Asimismo, este estudio es factible, ya que se realizará durante el Residencia Médico, por lo que se dispone de tiempo y acceso a la información. Además, se cuenta con los recursos económicos y humanos que garanticen el desarrollo de la investigación sin dificultades. El personal profesional del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen colaborará facilitando las encuestas de manera

desinteresada e incondicional, por cuanto los resultados también son de su interés.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Almeida R et al., en 2013, publicaron un estudio de tipo transversal, observacional, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Terapia Física del Hospital Universitario Gaffrée e Guinle en Rio de Janeiro; se incluyó como población de estudio 95 pacientes de mencionado servicio. Utilizaron la metodología SERVQUAL, pudiéndose hallar, mediante este cuestionario, que las dimensiones más relevantes en el grupo que presentó insatisfacción fueron la dimensión de tangibilidad ($\rho=0.56$, $p=0.05$) y la de empatía ($\rho=0.46$, $p=0.01$). Para el grupo que presentó satisfacción, la dimensión que tuvo mayor correlación con ello fue la de capacidad de respuesta ($\rho=0.44$, $p=0.01$). La investigación determinó un valor de 0.057 respecto al nivel de satisfacción global en mencionado hospital y concluyó además que existe una importante influencia del nivel educacional con el nivel de satisfacción, siendo las personas con mayor nivel académico las que mostraron menores valores de satisfacción (8).

Revilla H et al., en 2016, publicaron un estudio de tipo transversal, observacional cuyo objetivo fue determinar la calidad de la atención de salud brindada en un servicio de Rehabilitación Integral de base comunitaria en Cuba. Para realizar este estudio se aplicaron encuestas validadas a través del coeficiente alfa de Cronbach. La muestra estuvo constituida por 15 profesionales y 180 pacientes, a quienes se les realizó la encuesta teniendo en cuenta 15 criterios. Se halló que 12 criterios de los 15 fueron considerados adecuados (80%) por la población de estudio, por lo que concluyen que la calidad de atención ofrecida en el servicio es adecuada. Además, se determinó los criterios donde se obtuvo un resultado inadecuado, estos fueron el tiempo de espera para la atención médica, el tiempo de espera para recibir la terapia y la lenta solución al mal funcionamiento de equipos de electromedicina (9).

Vera M y Angelina W, en 2018, publicaron un trabajo de tipo transversal, observacional, con el propósito de evaluar la calidad de la atención en relación

con la satisfacción de los usuarios de los servicios de Emergencia Pediátrica Hospital General de Milagro-Guayaquil, Ecuador. En este estudio se utilizó la metodología de medición de calidad SERVQUAL, realizada a 357 usuarios. Entre sus hallazgos se observó que en la dimensión de tangibilidad los usuarios se sienten insatisfechos, demostrando una diferencia de 0.1575 entre expectativas y percepciones. En la dimensión de fiabilidad se consideró a los usuarios insatisfechos con una diferencia de 0.5675. Respecto a la capacidad de respuesta, los usuarios reflejaron estar satisfechos de manera parcial, con una valoración de -0.162 ya que las expectativas y las percepciones tuvieron una baja calificación. En la dimensión de seguridad se mostró insatisfacción presentando un valor de 0.5933 y finalmente en la dimensión de empatía se obtuvo un resultado de 0.054 mostrando asimismo insatisfacción. Por ello se llegó a la conclusión de que los usuarios que asisten a dicho hospital reflejan insatisfacción con respecto a la calidad de atención en el servicio de emergencia pediátrica (4).

Rios A y Barreto A, en 2016, publicaron un estudio multicéntrico observacional de tipo descriptivo y de corte transversal para evaluar el nivel de satisfacción de la atención en salud de los usuarios del servicio de consulta externa de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo en Bogotá. Se utilizó para ello la encuesta de PECASUSS, que fue aplicada a un total de 188 usuarios. En mencionado estudio se halló que los aspectos con menor grado de satisfacción fueron el tiempo de espera (38%) y el estado de las instalaciones (50%), las variables con mayor nivel de satisfacción generados fueron la comodidad de las salas de espera y los inmuebles (73%) y el trato recibido por parte del personal asistencial, determinado por la capacidad diagnóstica y resolutive (64%). El trabajo concluyó que hay un nivel de satisfacción general de un 73%, logrando identificar los aspectos más débiles que requieren estrategias de mejoramiento (2).

Del Salto E publicó, en 2014, un trabajo con el propósito de evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta externa en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en Quito, Ecuador. Este estudio tuvo un diseño observacional de tipo epidemiológico analítico transversal utilizándose la técnica de encuesta, se aplicó un cuestionario validado a través del coeficiente alfa de Cronbach a una muestra de 391 usuarios. Se halló como

aspectos negativos la inadecuada información posterior a la consulta por parte del personal de enfermería y un 45% de usuarios manifestó que no siempre tiene las facilidades de permiso para acceder a la atención en el departamento médico. En el estudio se llegó a la conclusión de que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención entre el 88.97 y el 94.36% de toda la población de dicho Instituto (10).

García D y Guillinta E, en 2017, publicaron un trabajo de investigación descriptivo de tipo transversal, el cual fue realizado en 280 pacientes que recibieron atención en el servicio de terapia física en el departamento de Unidad Motora y Dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación (INR) con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado y se halló como resultado que el nivel de satisfacción global era de un 76.4%, considerándose como aceptable. Se observó que el mayor grado de satisfacción estaba en la dimensión elementos tangibles (78.8%), seguido de la dimensión de seguridad (77.9%), empatía (76.3%), fiabilidad (67.6%) y capacidad de respuesta (55%). Al conocer estos datos se llega a concluir que la dimensión de capacidad de respuesta, al ser la que obtuvo menor nivel de satisfacción, es la que debe ser priorizada para implementar medidas de mejora (11).

Ramírez V, en 2016, realizó un estudio descriptivo de tipo transversal para poder establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Perú. En este estudio se utilizó una encuesta validada por Juicio de Expertos a una muestra de 30 usuarios. Se evidenció que hay una relación directa y positiva, con un coeficiente de 0.2705, entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario; es decir que en cuanto el servicio brindado es mejor, la satisfacción de los pacientes es mayor. También se halló relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión de Confiabilidad (coeficiente de 0.0157), la dimensión de tangibilidad (coeficiente de correlación de Pearson de 0.3537), la dimensión de seguridad (coeficiente de correlación de 0.2089) y la dimensión de empatía de la calidad de servicio (coeficiente de correlación de 0.2514). Como conclusión del estudio se observó que el 67% de las personas encuestadas refiere que existe una mediana calidad de servicio en el área de farmacia, o sea que estas cinco dimensiones mencionadas son favorables, pero necesitan ser optimizadas (12).

Quispe Y, en 2015, publicó un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional, con el objetivo de determinar el nivel de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto en Andahuaylas, Perú. Para ello se realizaron encuestas validadas por juicio de expertos a los usuarios de dicho servicio, seleccionando una muestra de 159 usuarios. En mencionado estudio se concluye que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, con un nivel de confianza del 95%. Del igual modo el coeficiente de Spearman muestra una correlación de 0,555 lo cual significa que hay una correlación positiva moderada entre ambas variables. De igual manera se determinó la correlación positiva que existe entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad (coeficiente de Spearman evidenció una correlación de 0,570), la capacidad de respuesta (coeficiente de Spearman: 0,788), la seguridad (coeficiente de Spearman: 0,528) y la empatía (coeficiente de Spearman: 0,567). Respecto a la quinta dimensión de calidad, los aspectos tangibles, la correlación entre satisfacción del usuario y esta dimensión fue negativa baja (coeficiente de Spearman evidenció una correlación de -0,287), por lo que al concluir el estudio se sugiere mejorar prioritariamente este aspecto para elevar el nivel de calidad (13).

Redhead R, en 2015, publicó un estudio de diseño descriptivo, no experimental, transversal y correlacional, con el objetivo de determinar la relación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau en Chaclacayo, Perú. Para ello se aplicó la encuesta de modelo SERVQUAL. En dicho estudio se halló que la calidad del servicio tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario (ρ Spearman 0.609), interpretándose que cuando hay una mayor calidad de servicio hay una mayor satisfacción del usuario. Se encontró que la fiabilidad tiene una correlación positiva moderada de 0.588 con respecto a la satisfacción del usuario, la capacidad de respuesta tiene una correlación positiva moderada de 0.545, la seguridad tiene una correlación positiva moderada de 0.474, la empatía tiene una correlación positiva moderada de 0.602 y los elementos tangibles tienen una correlación positiva moderada de 0.606 con respecto a la satisfacción del usuario. De tal forma se concluye que

dicho centro de salud presenta una regular calidad de servicio en las cinco dimensiones de calidad (14).

Hu M, en 2015, presentó un estudio observacional, descriptivo y transversal, con el objetivo de determinar cuál es la percepción de la calidad de servicio de los pacientes en consulta externa del Servicio de Urología del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. En mencionado estudio, la población fue de 158 usuarios en los que se aplicó la encuesta de modelo SERVQUAL, hallando como resultado un nivel de satisfacción global de 50.6%. La dimensión de infraestructura obtuvo una satisfacción de 64.4%, la dimensión de fiabilidad 48.1%, la dimensión de capacidad de respuesta 59.5% y la dimensión de seguridad 45.6%. Se evidenció también que en nivel más alto de insatisfacción se encuentra en la falta de amabilidad, respeto y paciencia por el personal de consulta externa (15).

García D, en 2013, publicó una tesis de diseño descriptivo, no experimental, transversal y correlacional, con el objetivo de determinar la percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa - Chorrillo, Perú. Para ello se aplicó la encuesta SERVQUAL a 192 usuarios de mencionado Centro de Salud, hallando como resultado que el 55.24% de los usuarios estaban insatisfechos con la calidad de atención. Las dimensiones donde se obtuvo mayor satisfacción fueron las de empatía y seguridad; ya que el 52% indicó estar satisfecho en la dimensión de empatía y el 51.8% en la dimensión de seguridad. Por el contrario, en la dimensión de fiabilidad se halló un nivel de insatisfacción de 58.5% predominando el ítem de deficiencia de medicamentos en farmacia. En la dimensión de Capacidad de Respuesta se presentó un 60.5% de usuarios insatisfechos evidenciándose mayor incomodidad de los usuarios al no recibir una atención rápida en el área de admisión. Y en la dimensión de aspectos Tangibles se evidenció un nivel de insatisfacción de 59.6%. Concluyendo que en estas últimas dimensiones es en donde deben enfocar con mayor énfasis los planes de trabajo para mejorar la satisfacción del usuario y de esta forma la calidad de atención (16).

El Ministerio de Salud, dentro del proyecto 2000 y con la colaboración de la universidad de Jhon Hopkins realizó un estudio transversal, observacional con el

objetivo de determinar el nivel de calidad de servicio desde la percepción del usuario, realizando encuestas con el modelo SERVQUAL a los proveedores de servicios, directores de hospitales, usuarios y líderes comunitarios. Este estudio se realizó en 10 redes de salud de provincias de costa, sierra y selva. Y como resultado se pudo identificar que los elementos que son causa de insatisfacción del usuario son la mala relación con el proveedor, la desconfianza, la falta de competencia, escasez, inseguridad, problemas de información y falta de seguimiento (17).

La Defensoría del Pueblo, en 2003, ha realizados dos estudios de tipo transversal, observacional, empleando encuestas para evaluar el sector salud, sin utilizar plenamente el instrumento SERVQUAL. Estas se realizaron en 54 establecimientos de emergencia a nivel nacional del Ministerio de Salud y 49 establecimientos de atención ambulatoria de EsSalud. En ellas se concluye que no se ha logrado equidad, eficiencia, oportunidad y calidad en la atención de las instituciones evaluadas. En 2006, se realizó una segunda evaluación a mayor número de centros asistenciales, encontrándose una situación similar a la primera inspección (18, 19).

2.2 Bases teóricas

El concepto de calidad ha evolucionado a través de los años y existen diferentes definiciones al respecto. La palabra calidad se atribuye al origen latino, Qualitas, el cual significa atributo o propiedad que distingue personas, bienes y servicios. Este concepto comprende una serie de variables interrelacionadas, teniendo en cuenta un ambiente adecuado, al empleador, los procesos del sistema, el planeamiento y control estratégico, los proveedores, el personal y clientes (20, 21).

Definición de calidad

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), define a la calidad como la propiedad, o un conjunto de estas, que es innata a algo y que gracias a

ella se puede juzgar su valor (22).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad en salud es definida por el total de los servicios diagnósticos y terapéuticos adecuados para poder alcanzar una atención de salud ideal, tomando en consideración todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y conseguir un resultado óptimo con un bajo nivel de riesgo de efectos iatrogénicos y un alto nivel de satisfacción del paciente con el procedimiento (23).

Avedis Donabedian, considerado el padre de la calidad de la atención en salud, define la calidad como el uso adecuado de la ciencia y tecnología médica, para que de esta manera se vea potencializado el beneficio para la salud, sin incrementar los riesgos (24). Este mismo autor en otra publicación define la calidad de la atención en salud como una adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso (25).

Calidad de atención en los servicios de salud

La preocupación por mejorar la calidad en la salud se ve reflejada desde la época de Hipócrates (460 a.C.) al mencionar en su juramento dirigido a todos los médicos la conocida frase “Primum non nocere”. Luego se registra el texto de Galeno (200 d.C.) donde se hace mención a una relación de normas de actuación médica (26).

El concepto de calidad lo vemos influenciado por los distintos valores que actúan en una sociedad específica, estos valores van a intervenir en las características del sistema de salud. De ello tenemos como resultado que cada sociedad tiene para un determinado tiempo y lugar una definición de calidad, la que convendría ser revisada y actualizada en forma permanente (21,25).

En 1910, en Estados Unidos, Flexner publica trabajos sobre deficiencias en el manejo médico de los hospitales y en 1913 el Colegio Americano de Cirujanos informa sobre malos registros médicos en las historias clínicas de los pacientes.

En 1918, la Fundación Carnegie publica los primeros “Estándares y Requerimientos mínimos para la apertura de un hospital”.

En 1951, La Asociación Americana de Medicina, la Asociación Canadiense de Medicina, La Asociación Americana de Hospitales y la Asociación Odontológica Americana crean la “Comisión Conjunta para la Acreditación de Hospitales” (26).

En 1966, Donabedian publica “Evaluating the Quality of Medical Care”, en este trabajo hace una extensa revisión de la literatura existente en relación a la evaluación de la calidad de la atención médica y de esta forma se establece el marco conceptual de los tres niveles de análisis de la atención: estructura, procesos y resultados (27).

Así mismo, Donabedian es el primero en plantear las tres dimensiones de la calidad, útiles para poder valorar la atención en salud: la calidad técnica, la calidad de las relaciones interpersonales y el entorno de la atención (28).

A nivel de América Latina, en el nuevo milenio surge una preocupación por la calidad de la atención en salud y el interés por crear una adecuada gestión de esta, siendo México el país que más ha avanzado en la institucionalización de la Calidad de Salud en la administración pública. En 2000, realizó una encuesta nacional para determinar las expectativas de los usuarios de los servicios de salud, implementando posterior a ella la “Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud” (29).

En Perú, en 2000, el Ministerio de Salud (MINSA), inició el proceso de organización de un Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, creándose el “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” por Resolución Ministerial (30).

El Seguro Social (EsSalud), por esa misma época, crea una Oficina Nacional de Gestión de la Calidad y unidades orgánicas en sus 24 redes asistenciales en todo el país (31).

Definición de servicios

Parasuraman, en 1985, manifiesta que la investigación de las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios difiere de las de los bienes, por esto él define el servicio como el acto que una persona ofrece a otra y que es intangible, de tal manera que no puede ser transferida. La producción de este servicio puede o no estar vinculada a un bien físico (32).

Características de los servicios

Las características de los servicios son cuatro: Intangibilidad, Inseparabilidad, Variabilidad e Imperdurabilidad.

La intangibilidad se define como algo que el usuario no puede ver ni tocar, pero sí puede apreciar el lugar donde se presta el servicio, el equipo que interviene en este, el material que es utilizado y la comunicación e información que recibe.

La inseparabilidad es el servicio que consume al mismo tiempo que se brinda, caso contrario al de los bienes, aquí no se puede separar el producto de la producción.

La variabilidad, toma en cuenta la existencia de una serie de factores que no pueden ser controlados por el proveedor, así como las características del usuario que recibe el servicio, que son diferentes de uno a otro.

La imperdurabilidad se refiere a que el servicio una vez consumido desaparece, no puede ser almacenado ni devuelto (32).

Discrepancias entre las expectativas y las percepciones

Parasuraman plantea un modelo en el cual considera cinco brechas (GAP) que son el origen de las discrepancias entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. Estas son:

- GAP1: Considera la discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de la institución.
- GAP2: Hace referencia a la discordancia entre la percepción que los directivos tienen sobre las expectativas de los usuarios y las especificaciones de calidad.
- GAP3: Esta brecha también llamada Funcional o de Ejecución, se refiere a la discrepancia entre las especificaciones de calidad y el servicio realmente ofrecido.
- GAP4: Es la discordancia entre el servicio brindado y lo que se comunica a los usuarios sobre él.
- GAP5: Hace referencia a la discordancia entre el servicio esperado y el

servicio recibido (32).

Dimensiones de calidad

Se consideran cinco las dimensiones de calidad, estas son:

- Aspectos tangibles: La apariencia de las instalaciones, equipos y del personal.
- Fiabilidad: Habilidad para brindar el servicio ofrecido por el establecimiento con garantía y precisión.
- Capacidad de respuesta: Buena voluntad de ayudar a los usuarios y de proporcionar un servicio rápido.
- Seguridad: Conocimiento y cortesía de los empleados del establecimiento y su capacidad de inspirar confianza.
- Empatía: Atención personalizada y esmerada que ofrece la organización a sus usuarios (33).

Escala SERVQUAL

Existe una escala conocida como SERVQUAL, que desde su aparición a finales de los años ochenta, se ha convertido en una de las medidas más usadas para evaluar la calidad de servicio. Esta encuesta SERVQUAL es un instrumento que fue desarrollado por Parasuraman et al., con el objetivo de poder medir las brechas existentes entre la expectativa y la percepción frente al uso de un servicio. Posteriormente fue adaptada y validada por Babakus y Mangold para ser empleada en los servicios de salud hospitalarios (16). En Perú, Tejeda, Lazo y Macedo, la modifican para ser utilizada en establecimientos de salud de primer nivel de atención.

El instrumento SERVQUAL, es una secuencia aplicativa del modelo de las deficiencias. Es una encuesta tipo cuestionario que considera en el las cinco dimensiones de calidad. La estructura básica de la herramienta SERVQUAL, es la siguiente: dos cuestionarios, uno de ellos para poder medir las expectativas y el otro para medir las percepciones. El resultado que se obtiene al determinar la diferencia entre las expectativas y las percepciones es el que nos va a proporcionar el nivel de satisfacción del usuario (34).

Con las mediciones SERVQUAL podemos distinguir qué lugar se encuentran las deficiencias del servicio para así poder priorizar los planes estratégicos con el propósito de una mejora constante en la calidad brindada, así mismo, podemos realizar un seguimiento periódico que nos permita comparar todos los cambios que se van produciendo tanto en las expectativas como en las percepciones, hecho que nos proporcionará una línea de acción a seguir.

2.3 Definiciones de términos básicos

Establecimiento de salud: Es el establecimiento que realiza atenciones de salud con el fin de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a restablecer o mantener el estado de salud de las personas (35).

Usuario externo: Paciente que acude al servicio de salud para recibir una atención ambulatoria (1).

Encuesta SERVQUAL: Determina el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario, comparando las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio prestado (34).

Expectativa del usuario: Es lo que el usuario espera del servicio brindado. Atribuido a varias causas, principalmente por experiencias pasadas, necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa (35).

Percepción del usuario: La manera en que el usuario percibe si el establecimiento de salud cumple con la entrega del servicio ofertado (36).

Satisfacción del usuario externo: Grado de cumplimiento respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios brindados por el establecimiento de salud (35).

Escala tipo Likert: Es un método para medir por escala las variables que constituyen actitudes. Ante los ítems presentados se pide la opinión de los sujetos, externando su reacción al escoger uno de los 7 puntos de la escala, siendo así posible conocer sobre el grado de conformidad, especificando el nivel de acuerdo o desacuerdo con el ítem a evaluar (35, 37).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de la hipótesis

El presente estudio es de tipo descriptivo de corte transversal, es por ello que esta investigación carece de hipótesis.

3.2 Variables y su operacionalización

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Categoría y sus valores	Medio de verificación
Calidad de servicio	Adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada usuario	Cualitativa	Tangibilidad	-Letreros adecuados para orientar al paciente -Personal para informar y orientar -Equipos disponibles y materiales necesarios para la atención -Consultorio y sala de espera limpios y cómodos	Ordinal	Escala tipo Likert del 1 al 7 1= total desacuerdo 7= total acuerdo	Encuesta
			Fiabilidad	- orientación clara sobre los pasos para la atención -Consulta en horario programado - Respeto al orden de llegada o turno. - Historia clínica disponible en el consultorio -Citas disponibles	Ordinal	Escala tipo Likert del 1 al 7 1= total desacuerdo 7= total acuerdo	Encuesta
			Seguridad	-Respeto a su privacidad -Examen clínico completo por el problema de salud -Tiempo necesario para contestar dudas - Que el médico le inspire confianza	Ordinal	Escala tipo Likert del 1 al 7 1= total desacuerdo 7= total acuerdo	Encuesta
			Capacidad de respuesta	-Atención rápida en admisión -Atención rápida	Ordinal	Escala tipo Likert del 1 al 7	Encuesta

				para exámenes radiológicos -Atención rápida para terapia física -Atención rápida en farmacia		1= total desacuerdo 7= total acuerdo	
			Empatía	-Trato con amabilidad, respeto y paciencia - Interés del médico por solucionar el problema de salud -comprensión de la explicación del médico sobre tratamiento -comprensión de la explicación del médico sobre procedimientos o análisis	Ordinal	Escala tipo Likert del 1 al 7 1= total desacuerdo 7= total acuerdo	Encuesta
Satisfacción del usuario	Agrado o de decepción que resulta de comparar la experiencia con las expectativas del servicio	Cualitativa	Expectativas	La importancia que el usuario le otorga a cada dimensión de calidad sobre la atención que espera recibir en el consultorio externo	Ordinal	Escala tipo Likert del 1 al 7 1= total desacuerdo 7= total acuerdo	Encuesta
			Percepción	Percepciones que refieren a cómo el usuario ha recibido, la atención en el servicio	Ordinal	Escala tipo Likert del 1 al 7 1= total desacuerdo 7= total acuerdo	Encuesta

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Tipos y diseño

Enfoque: Cuantitativo

Según la intervención del investigador: Observacional

Según el alcance: Descriptivo

Según el número de mediciones de las variables: Transversal de prevalencia

4.2 Diseño muestral

Población universo

Todos los pacientes y acompañantes que acudan a la atención de consulta externa del servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara.

Población de estudio

Los pacientes y acompañantes que acudan a la atención de consulta externa del servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara en el periodo comprendido entre agosto a setiembre de 2019, que sean mayores de 18 años y deseen participar.

Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra para consulta externa será determinado haciendo uso de un muestreo probabilístico, aleatorio simple, aceptando un error estándar hasta 5% (0.05) ² por ser el Hospital Nacional Guillermo Almenara un establecimiento de categoría III, con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$,

ya que no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos.

El MINSA, en 2011, desarrolló una guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, donde recomienda además añadir un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas (35).

Fórmula:

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

Dónde

n Es el tamaño de muestra

p Es la proporción de usuarios de consulta externa que se espera que se encuentren insatisfechos = **0.5**

q Es la proporción de usuarios de consulta externa que se espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p) = **0.5**

e Error estándar según la categoría del establecimiento = **0.05**

z Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" = **1.96**

N La población de usuarios externos atendidos entre agosto a setiembre del 2019 en consulta externa del servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Usuarios y acompañantes de los mismos, que sean mayores de 18 años de edad, que acudan a la consulta externa del Servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara.

- Usuarios y acompañantes que brinden su aprobación para ser encuestados.
- Usuarios y acompañantes que no presenten trastornos de salud mental.

Criterios de exclusión

- Acompañantes de usuarios y usuarios que sean menores de 18 años y aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuario o familiar que no desee participar en el estudio

4.3 Técnicas y procedimiento de recolección de datos

Se aplicará una encuesta de forma sistémica entre los usuarios atendidos en consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación durante los meses de agosto y setiembre del 2019.

El encuestador será previamente capacitado y durante el proceso de la aplicación de la encuesta se contemplará la supervisión de los encuestadores y una adecuada aplicación de las encuestas.

Al finalizar se hará un control de calidad antes de la digitación. Esta encuesta deberá ser llenada respondiendo todas las preguntas, a fin de poder identificar errores o vacíos.

En este estudio se utilizará como instrumento la encuesta SERVQUAL modificada para ser empleada específicamente en los usuarios de la consulta externa del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen (EsSalud), la cual será validada previamente a su aplicación.

Esta encuesta incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.

- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

4.4 Procesamiento y análisis de datos

Procesamiento

Para realizar la digitación de las encuestas se utilizará el programa Excel 2018.

Después de la digitación, será realizado un control de calidad a la base de datos en el programa informático. En los casos en que el usuario no haya respondido algunas de las preguntas de la encuesta se consignará como No Aplica (NA)

Análisis

Los datos obtenidos serán expresados en porcentajes para cada dimensión de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

En el momento de analizar los resultados serán considerados como usuarios satisfechos a aquellos que tienen valores positivos (+) o una diferencia de 0, obtenidos por la resta entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a aquellos que tienen valores negativos (-) de la diferencia $P - E$.

Para la interpretación de los resultados se seguirán los siguientes pasos:

1. Se elaborará una tabla general que incluya los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.
2. Se determinará el nivel de satisfacción global como indicador del servicio. Siendo el estándar esperado mayor al 60%
3. Se priorizarán las preguntas por colores (rojo, amarillo y verde) según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor.

Insatisfacción:

- > 60% Por Mejorar (Rojo)
- 40 – 60 % En Proceso (Amarillo)
- < 40 Aceptable (Verde)

4. Las preguntas que estén contenidas dentro del porcentaje de insatisfacción en el color serán consideradas como una oportunidad de mejora y como la necesidad de ser prioritarias al momento de implementar las estrategias y medidas correctivas, siendo los de color rojo de mayor prioridad.

4.5 Aspectos éticos

Para realizar esta investigación será solicitada la autorización de las entidades correspondientes del Hospital Nacional Guillermo Almenara y del Servicio de Rehabilitación del mismo.

Ya que la encuesta empleada es anónima, la identidad de los pacientes no será expuesta. Además, esta será empleada solamente en pacientes y sus familiares

mayores de 18 años en pleno uso de sus facultades mentales y que sean voluntarios a participar, no se influenciará en ellos.

Se aplicará un consentimiento informado previo a la encuesta.

CRONOGRAMA

Pasos	2019									2020		
	abril	mayo	junio	julio	agosto	setiembre	octubre	noviembre	diciembre	enero	febrero	marzo
Redacción final del proyecto de investigación	x	x	x									
Aprobación del proyecto de investigación				x								
Recolección de datos					x	x						
Procesamiento y análisis de datos							x					
Elaboración del informe								x	x			
Correcciones del trabajo de investigación										x		
Aprobación del trabajo de investigación											x	
Publicación del artículo científico												x

PRESUPUESTO

Concepto	Monto estimado (soles)
Material de escritorio	250.00
Anillados	30.00
Transcripción	500.00
Impresiones	500.00
Movilidad	1500.00
Equipos electrónicos	500.00
Total	3580.00

El total del costo para elaborar el proyecto será de 3580.00 soles, el cual será financiado por el investigador

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. International Organization for Standardization. NORMA INTERNACIONAL ISO 9001. ISO. Ginebra, Suiza 2015. . [Internet] 2005. Extraído el 16 de abril de 2019. Disponible en:
<https://www.bps.gub.uy/bps/file/13060/1/normativa-internacional-iso-9001.2015.pdf>
2. Rios A. Y Barreto A. Percepción de la satisfacción en la Atención en Salud en usuarios del Servicio de Consulta Externa, de los Hospitales San Antonio de Chia Y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016. Universidad De Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A. Facultad de Ciencias de la Salud, Programa De Medicina Humana. Bogotá D.C. Mayo de 2016.
3. Delgado-Gallego M. et al. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Rev. salud pública. 12 (4): 533-545, 2010.
4. Vera M. y Angelina W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. Guayaquil, Ecuador 2018.
5. Morales M. y Carvajal C. Percepción de la Calidad de Atención por el usuario de Consulta Externa del Centro de Salud Villa Candelaria. Rev. méd. (Cochabamba) v.19 n.29 Cochabamba jul. 2008.
6. EsSalud: Seguro Social de Salud del Perú. Lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad de las Prestaciones en el Seguro Social de Salud. Lima; 2006. Acuerdo N° 001-2006-Comité Nacional de Gestión de la Calidad-EsSalud.
7. Ministerio de Salud. Proyecto 2,000 USAID. Calidad del Servicio de Salud desde la Percepción de la Usuaría. Informe del Centro de Comunicación de la Universidad de Johns Hopkins. Lima: MINSA, 2000.
8. Almeida R., Nogueira L., Bourliataux-Lajoine S. Analysis of the user satisfaction level in a public physical therapy service. Brazilian Journal of Physical Therapy. [Internet]. 2013 Aug; 17(4): 328-335. Disponible en:

- http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-35552013000400328&Ing=en. Epub Aug 01,2013.<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-35552013005000097>
9. Revilla H. et al. Calidad de la atención de salud brindada en un servicio de rehabilitación integral de base comunitaria. MEDISAN [revista en Internet]. 2016; 20(3):310311 Disponible en:
<http://www.medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/594>
 10. Del Salto E. Evaluación De La Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Que Asiste A La Consulta En El Departamento Médico Del Instituto Nacional Mejía [Tesis presentada como requisito parcial para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud] Universidad Central Del Ecuador. Quito, 2014.
 11. Garcia D, y Guillinta E. Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Que Reciben Atención Fisioterapéutica En El Departamento De Unidad Motora Y Dolor Del Instituto Nacional De Rehabilitación. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima- Perú 2017.
 12. Ramirez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016” [Tesis para optar el Grado Académico De Magíster En Gestión Pública] UCV, Perú, 2016.
 13. Quispe Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Servicio de Traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto, Andahuaylas-Perú [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas] UNJMA, Perú, 2015.
 14. Readhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 [Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gerencia de Servicios De Salud] UNMSM, Lima-Perú, 2015.
 15. Hu Vargas M. Percepción de la calidad del servicio de los pacientes externos del Servicio de Urología del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. [Tesis para optar grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud]USMP, Perú, 2015.
 16. García, D. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa-Chorrillos [Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano] URP,

- Perú, 2013.
17. Ministerio de Salud. Proyecto 2,000 USAID. Calidad del Servicio de Salud desde la Percepción de la Usuaría. Informe del Centro de Comunicación de la Universidad de Johns Hopkins. Lima: MINSA, 2000.
 18. Defensoría del Pueblo. El Derecho a la Salud y a la Seguridad Social: Supervisando Establecimientos de Salud; Lima: 2005: Informe Defensorial N° 87-2004/DP.
 19. Defensoría del Pueblo. El Derecho a la Salud y a la Seguridad Social: Segunda Supervisión Nacional; Lima; 2006: Informe Defensorial N° 10
 20. Ugarteche J Cambio de actitudes y la calidad en servicios de Salud una experiencia personal [Internet] 2002. URI. Disponible en: <http://www.gerenciasalud.com>
 21. Ruela E. Nuevos Horizontes en la calidad de Atención a la Salud. Salud Pública de México, mayo – junio 1993 Volumen 3. Número 3.
 22. Real Academia de la Lengua Española [Internet] 22 Ed. Disponible en: www.buscon.rae.es/dral
 23. El médico interactivo. Diario electrónico de la sanidad. garantía de calidad en atención primaria. Definición de calidad [Internet] 2008. Disponible en: www.medynet.com/aula2003/tema
 24. Donabedian A. Program evaluation in the health field. New York: Behavioral Publications. In: Schulberg A, Sheldon A, Baker F eds; 1990.
 25. Donabedian A The quality of medical care Science 1978;200:856-64
 26. Azevedo A, Korycan T. Transformar las organizaciones de salud por calidad. Santiago de Chile: Editorial Parnassah; 1999.
 27. Donabedian. A Evaluating the Quality of Medical Care. Milbank Memorial Quarterly 44(3): 166-206 July 1966.
 28. Donabedian A, The quality of medical care: how can it be assessed JAMA 1988; 260: 1743-8.
 29. Romero M. Organización de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud en México. En: Disco Encuentros Nacionales de Gestión de la Calidad: II Conferencia Internacional de Calidad en Salud. C.D OPS Lima; 2006.
 30. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Lima, 2002; Publicación Institucional: 1-43

31. EsSalud: Seguro Social de Salud del Perú. Organización del Sistema de Gestión de la Calidad de las Prestaciones en el Seguro Social de Salud. Lima; 2005. Directiva N° 002-GG-2005.
32. Parasuraman, A.; Berry, Leonard L.; Zeithaml, Valerie A., "A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 1985, 49, 4, 41-50.
33. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* Spring 1988; 64; 1; 12-40.
34. Matsumoto Nishizawa, Reina; (2014). "Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto". *Perspectivas*, Año 17 – N° 33 – octubre 2014. pp. 181-209.
35. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA.
36. García DT. Las teorías ecológica y soviética de la percepción: un estudio crítico sobre la relación entre sus teorías del tacto. *Historia de la psicología*. 2000 agosto; 21(2-3).
37. Sánchez, F. y otros (1993). *Psicología social*. Madrid: McGraw-Hill.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título	Pregunta de Investigación	Objetivos	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento de datos	Instrumento de recolección
<p>Percepción de los usuarios de la consulta externa respecto a la calidad de atención en el Servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara 2019</p>	<p>¿Cuál es la percepción de los usuarios de la consulta externa respecto a la calidad de atención del servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara - EsSalud en 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Conocer la percepción de los usuarios de la consulta externa respecto a la calidad de atención del servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara - EsSalud en 2019</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de expectativas de los usuarios sobre la atención a recibir en la consulta externa del Servicio de Rehabilitación.</p> <p>Identificar el nivel de percepciones de los usuarios sobre la atención ya recibida en la consulta externa del Servicio de Rehabilitación.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción global de los usuarios en la consulta externa del Servicio de Rehabilitación.</p> <p>Establecer el nivel de satisfacción según las cinco dimensiones de calidad de los usuarios en la consulta externa del Servicio de Rehabilitación.</p>	<p>Cuantitativo</p> <p>Observacional</p> <p>Descriptivo</p> <p>Transversal de prevalencia</p>	<p>Los pacientes y acompañantes que acudan a la atención de consulta externa del servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara en el periodo comprendido entre Enero a Marzo del 2019, que sean mayores de 18 años y deseen participar</p>	<p>En este estudio se utilizará como instrumento la encuesta SERVQUAL modificada</p>

2. Instrumento de recolección de datos

N° encuesta: ____

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO DE REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA – ESSALUD 2019

Nombre del encuestador: _____

Fecha de evaluación: _____ Hora inicial: _____ Hora de término: _____

Estimado usuario, es de nuestro interés conocer cuál es su opinión respecto a la calidad de atención que recibe en la consulta externa del servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara. Sus respuestas serán confidenciales.

Datos del participante		
1. Situación	Usuario(a): 1	Acompañante: 2
2. Edad en años		
3. Sexo	Masculino: 1	Femenino: 2
4. Nivel de escolaridad	Analfabeto: 1	
	Primaria: 2	
	Secundaria: 3	
	Superior Técnico: 4	
	Superior Universitario: 5	

EXPECTATIVAS

En esta sección, por favor califique las expectativas, es decir, la **IMPORTANCIA** que le otorga usted a la atención que **ESPERA** recibir en la consulta externa del servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara.

Para esto debe utilizar una escala numérica del 1 al 7, en donde 1 es la menor calificación y 7 es la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01E	Que en módulo de atención o ventanilla se le oriente de manera clara sobre los trámites necesarios para la atención en el consultorio externo de Medicina Física y Rehabilitación							
02E	Que la atención en el consultorio de Medicina Física y Rehabilitación se realice							

	respetando el horario dispuesto							
03E	Que la atención en el consultorio de Medicina Física y Rehabilitación se realice respetando el horario de cita y el orden de llegada							
04E	Que su historia clínica física o virtual se encuentre disponible en el consultorio a tiempo para su atención							
05E	Que se encuentren citas disponibles para consultorio de Medicina Física y Rehabilitación y se consigan con facilidad							
06E	Que la atención en el módulo o ventanilla de admisión sea de manera rápida							
07E	Que el tiempo de espera para obtener cita para terapia física, ocupacional o de lenguaje sea corto							
08E	Que el tiempo de espera para tomarse exámenes imagenológicos (como radiografías, tomografías, ecografías, otros) sea corto							
09E	Que la atención en el servicio de farmacia, para recoger los medicamentos recetados en consultorio de Medicina Física y Rehabilitación, sea rápida							
10E	Que respeten su privacidad durante su atención en el consultorio de Medicina Física y Rehabilitación							
11E	Que el personal médico realice un examen físico completo por el problema que motiva su atención							
12E	Que el personal médico disponga de tiempo para responder a sus dudas sobre el problema de salud que motiva su atención							
13E	Que el personal médico del consultorio de Medicina Física y Rehabilitación al cual acude le inspire confianza							
14E	Que el personal del servicio de Medicina Física y Rehabilitación le trate con paciencia, amabilidad y respeto							
15E	Que el personal médico del consultorio de Medicina Física y Rehabilitación muestre interés en solucionar su problema de salud							
16E	Que usted entienda la explicación de su médico acerca del problema de salud por el cual acude							
17E	Que usted entienda la explicación de su médico sobre la terapia que recibirá y/o los medicamentos							
18E	Que usted entienda la explicación de su médico acerca de los procedimientos o							

	análisis que le realizarán							
19E	Que la señalización (carteles, flechas) de la consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación sean adecuados para orientarlo							
20E	Que la consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación cuente con personal para brindar orientación a los pacientes							
21E	Que los consultorios de Medicina Física y Rehabilitación cuenten con equipos y materiales disponibles para su atención							
22E	Que el consultorio de Medicina Física y Rehabilitación y la sala de espera de este servicio sean cómodos y estén limpios							

PERCEPCIONES

En esta sección, por favor califique su PERCEPCION, es decir, como usted HA RECIBIDO la atención en la consulta externa del servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara. Para ello debe utilizar una escala numérica del 1 al 7, en donde 1 es la menor calificación y 7 es la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01P	¿En el módulo de atención o ventanilla se le orientó de manera clara sobre los trámites necesarios para la atención en el consultorio externo de Medicina Física y Rehabilitación?							
02P	¿El médico le atendió en el consultorio de Medicina Física y Rehabilitación lo realizó el horario dispuesto según programación?							
03P	¿Su atención en el consultorio de Medicina Física y Rehabilitación se realizó respetando el horario de cita y el orden de llegada?							
04P	¿Su historia clínica física o virtual estuvo disponible en el consultorio a tiempo para su atención?							
05P	¿Usted encontró citas disponibles para consultorio de Medicina Física y Rehabilitación?							
06P	¿La atención en el módulo o ventanilla de admisión fue de manera rápida?							
07P	¿El tiempo de espera para obtener cita para terapia física, ocupacional o de lenguaje ha sido corto?							
08P	¿El tiempo de espera para tomarse exámenes imagenológicos (como radiografías, tomografías, ecografías, otros)							

	ha sido corto?							
09P	¿La atención en el servicio de farmacia para recoger los medicamentos recetados en consultorio de Medicina Física y Rehabilitación ha sido rápida?							
10P	¿Se ha respetado su privacidad durante su atención en el consultorio de Medicina Física y Rehabilitación?							
11P	¿El personal médico ha realizado un examen físico completo por el problema por el cual fue atendido?							
12P	¿El personal médico dispuso de tiempo para responder sus preguntas acerca de su problema de salud?							
13P	¿El personal médico del consultorio de Medicina Física y Rehabilitación al cual acudió le inspiró confianza?							
14P	¿El personal del servicio de Medicina Física y Rehabilitación le trate con paciencia, amabilidad y respeto?							
15P	¿El personal médico del consultorio de Medicina Física y Rehabilitación mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16P	¿Usted ha entendido la explicación de su médico acerca del problema de salud por el cual acude?							
17P	¿Usted entendió la explicación de su médico sobre la terapia que recibirá y/o los medicamentos?							
18P	¿Usted entendió la explicación de su médico acerca de los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19P	¿La señalización (carteles, flechas) de la consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación ha sido adecuada su orientación?							
20P	¿La consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación contó con personal para brindarle orientación?							
21P	¿Los consultorios externos de Medicina Física y Rehabilitación contaron con equipos y materiales disponibles para su atención?							
22P	¿El consultorio de Medicina Física y Rehabilitación y la sala de espera de este servicio han sido cómodos y limpios?							

4. Consentimiento Informado

TÍTULO DEL PROYECTO

CALIDAD DE SERVICIO PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
CONSULTA EXTERNA RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
SERVICIO DE REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL
GUILLERMO ALMENARA - ESSALUD EN EL 2019

INVESTIGADORA Y RESPONSABLE DEL ESTUDIO

Milagros G. Vera Piazzini

¿Por qué se realiza este trabajo de investigación?

Para poder conocer la percepción de los usuarios de la consulta externa respecto a la calidad de atención del servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional Guillermo Almenara. Por ello, les estamos pidiendo a usuarios como usted que nos ayuden.

¿Qué sucede si participo del estudio?

Responderá una encuesta que consta de 44 preguntas. La cual no tiene respuestas correctas o incorrectas.

¿Cuánto tiempo me tomará?

La encuesta está estimada a ser resuelta en aproximadamente 15 minutos.

¿Qué pasa si no deseo participar?

No pasará nada. La atención que se le brindará no se verá afectada.

¿Qué pasa si accedo y luego cambio de opinión?

Puede dejar de participar en el estudio en cualquier momento.

¿Quién verá mis respuestas?

Las personas que podrán ver sus respuestas son exclusivamente las que trabajan en el estudio. Cuando los resultados sean publicados no se hará referencia a la identidad de ningún paciente.

¿El estudio tiene algún costo para mí?

No.

¿Debo firmar el presente documento?

Sí, solo si desea participar. Al firmar Ud. está diciendo que está de acuerdo con participar en el estudio.

HE LEÍDO Y COMPRENDIDO, QUEDANDO SATISFECHO CON LA INFORMACION PROPORCIONADA. YO, VOLUNTARIAMENTE ACEPTO PARTICIPACIÓN EN EL ESTUDIO.

Fecha:.....

.....

Firma del Usuario/Acompañante
Apellidos y Nombres:
DNI:

Firma del Responsable del estudio

REVOCATORIA DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,con DNI:.....,
revoco el consentimiento informado por la(s) siguiente(s) razón(es):

.....
.....
.....

Firma del participante: