



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE LA  
GESTACIÓN, CENTRO MATERNO - INFANTIL JOSÉ  
LEONARDO ORTIZ SETIEMBRE OCTUBRE 2018



PRESENTADA POR  
ARIAS LORREN, ADOLFO

ASESOR

DRA. CHAVEZ PASCO GAUDHY

TESIS  
PARA OPTAR AL TÍTULO DE MÉDICO CIRUJANO

CHICLAYO – PERÚ  
2020



**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**

**LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE LA  
GESTACIÓN, CENTRO MATERNO - INFANTIL JOSÉ LEONARDO ORTIZ  
SETIEMBRE OCTUBRE 2018**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
MÉDICO CIRUJANO**

**PRESENTADA POR  
ARIAS LORREN, ADOLFO**

**ASESOR**

**DRA. CHAVEZ PASCO GAUDHY**

**CHICLAYO- PERU  
2020**

## **JURADO**

**Presidente: Dra. Cabrejos Solano Karina, Médico Cirujano.**

**Miembro: Dr. Silva Díaz Ever, Médico Microbiólogo**

**Miembro: Dr. Leguía Cerna Juan, Médico Geriatra**

# ÍNDICE

	<b>Págs.</b>
Portada .....	I
RESUMEN .....	IV
ABSTRACT.....	V
I.INTRODUCCION.....	1
II. MATERIALES Y METODOS .....	4
III. RESULTADOS .....	8
IV. DISCUSION .....	12
V. CONCLUSIONES.....	14
VI. RECOMENDACIONES.....	15
ANEXOS	

## RESUMEN

**Objetivo:** Indicar la percepción de la calidad de atención en las gestantes del centro materno infantil José Leonardo Ortiz 2018. **Materiales y métodos:** Estudio transversal que incluyó a 385 gestantes de todas las edades que acudieron a su control o atención en centro materno infantil José Leonardo Ortiz en periodo de setiembre a octubre del año 2018 y que fueron escogidas por muestreo no probabilístico por conveniencia. Se confeccionó una ficha de recolección de datos que recogió datos epidemiológicos, clínicos y percepción de calidad de atención con ayuda del instrumento SERVQUAL modificado validado y adaptado en una población peruana. Los datos obtenidos se codificaron e introdujeron en una base de Microsoft Excel 2013 y luego fueron analizados mediante el programa estadístico STATA versión 14 para Windows. **Resultados:** La mediana de edad fue 24 años(30%) , 293 gestantes(76,1%) se encontraron en el segundo trimestre y el resto en el primero. El estado civil y grado de instrucción más frecuente fue “casada” con una media de 356(92,47%). La percepción de la calidad de atención se encontró en el rango de aceptable. **Conclusión:** La percepción de la calidad de atención es satisfecha y corresponde a la dimensión de seguridad. Además, mejorar la calidad de atención teniendo un buen control de ingresos y salidas del personal al establecimiento, promover más charlas educativas y una exhaustiva educación sexual en conjunto con su planificación familiar.

**Palabras clave:** Calidad de la Atención de Salud; Mujeres Embarazadas; Percepción Social (Fuente: DeCS BIREME)

## ABSTRACT

**Introduction:** Indicate the perception of quality of care in the pregnant women of the children's mother center José Leonardo Ortiz 2018. **Materials and Methods:** Transversal study that included 385 pregnant women of all ages who came to their control or care in José Leonardo Ortiz's maternal children's center from September to October 2018 and who were chosen by non-probabilistic sampling for convenience. A data collection sheet was prepared that collected epidemiological, clinical data and perception of quality of care with the help of the modified SERVQUAL instrument validated and adapted in a Peruvian population. The data obtained was encoded and entered into a Microsoft Excel 2013 database and then analyzed using the STATA version 14 statistical program for Windows. **Results:** Median age was 24 years (30%), 293 pregnant women(76.1%) were found in the second trimester and the rest in the first. The most frequent marital status and degree of instruction was "married" with an average of 356(92.47%). Perception of quality of care was found in the range of acceptable. **Conclusion:** The perception of quality of care is satisfied and corresponds to the security dimension. In addition, improve the quality of care by having good income control and staff outings to the establishment, promoting more educational talks and comprehensive sex education in conjunction with your family planning.

**Keywords:** Quality of Health Care; Pregnant Women and Social Perception  
(Fount: DeCS BIREME)

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2015, alrededor de 303 000 mujeres fallecieron por causas relacionadas con el embarazo; la mortalidad materna es uno de los indicadores sanitarios que expresan inequidad, injusticia y exclusión social. (1) La mortalidad materna es un problema de salud pública muy complejo y amplio que afecta, sobre todo, a mujeres con bajos recursos económicos y con acceso a salud deficiente. (2).

En el Perú se registra anualmente entre 1500 a 1800 mujeres fallecidas por complicaciones durante su gestación, (3). Durante el año 2015, de los casos de Muertes Maternas, el 63.4% fueron de tipo directa, siendo las causas: hemorragias obstétricas, enfermedades hipertensivas del embarazo y sepsis. En la región Lambayeque se ha mantenido casi constante el número de muertes maternas en los últimos años; siendo así: 14 casos en 2016, 13 casos en 2017 y 15 casos en 2018(4). Así, en esta región, en el periodo 2002 al 2011 se observó que las causas de muertes maternas directa son las hemorragias obstétricas seguidas de los trastornos hipertensivos del embarazo (5).



En el Perú, se ha desarrollado investigaciones respecto a la calidad de atención en el proceso de la gestación, tal es así que, en Tacna, se evidenció recientemente que 86.3% de las gestantes se encuentran satisfechas con la atención recibida en el parto (6). Del mismo modo en Lima, se evidenció en investigaciones que el 56% de la muestra de estudio se encontraba satisfecha, pero a su vez se evidenciaba insatisfacción en un porcentaje de 44%(7).

Para poder evaluar la calidad de la atención médica es un proceso difícil de medir; hay una tendencia a evaluar la atención médica en un paquete de atributos mal definidos que se usan para definir la calidad, percibiéndose de diferentes maneras con base a lo siguiente: un atributo único, atributos funcionalmente relacionados y de la combinación heterogénea de atributos (8).

Quiere decir que no solo se trata del número de atenciones que reciba la gestante en los establecimientos de salud o de recursos humanos disponibles y capacitados, sino cuándo fueron realizadas estas durante el desarrollo de la gestación, además de los recursos materiales y de infraestructura y con qué calidad se brinde durante esta etapa tan relevante, el embarazo (9).

Permitiendo que los juicios sobre la calidad de la atención médica en sí, se hagan directamente sobre las personas que la proporcionan y los sistemas donde se imparten, por ejemplo, el tratamiento que proporciona un médico o cualquier otro profesional de la salud, en un episodio de atención de la enfermedad del paciente. No recibir atención en casos en que debiera recibirse, es evidente que denota falla en la calidad de la atención y en el paciente al aceptarlo. Si la atención recibida por un largo tiempo falla o es insuficiente, esto revelaría deficiencia en la calidad del servicio en la salud pública del servicio otorgado (10).

Por lo anterior mencionado, el presente estudio tiene la intención de identificar el nivel de percepción de la calidad de atención en las gestantes del Centro Materno Infantil “José Leonardo Ortiz”; los hallazgos serán de mucha utilidad para la posterior toma de decisiones con el fin de mejorar la calidad de atención.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

**Tipo y diseño de estudio:** estudio de diseño observacional, descriptivo transversal.

**Población:** Gestantes de todas las edades que acudieron a su control o atención en centro materno infantil José Leonardo Ortiz en periodo de setiembre a octubre del año 2018.

**Criterios de selección:** Se excluyó gestantes que presentaron discapacidades mentales y /o físicas y aquellas que no desearon participar del estudio.

El estudio consensual en 385 gestantes que cumplieron los criterios de selección. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia consecutivo de acuerdo a las personas que se encuentren el día en que se realicen las entrevistas.

**Recolección de datos:** Se confeccionó una ficha de recolección de datos que consta de tres partes. La primera recogió datos epidemiológicos como la edad, sexo, grado de instrucción, ocupación y estado civil. La segunda, datos clínicos acerca del trimestre. Y la tercera mide el nivel de percepción de calidad de atención con ayuda del instrumento SERVQUAL modificado validado y adaptado en una población peruana (Anexo 1) (12).

El instrumento SERVQUAL modificado ha sido validado en Lima en el 2012 (13) y tiene un alfa de crombach de 0.98%; el cual consta de 22 preguntas de Expectativas y 22 de percepciones, que se distribuyen en cinco criterios o 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; y Aspectos Tangibles, Preguntas del 19 al 22. Para el análisis de los resultados se considera como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia  $P - E$ . Los resultados que se muestran refieren a la frecuencia y porcentaje de los valores positivos y negativos, y no al número. (13)

El instrumento utilizado es la encuesta SERVQUAL modificada (Quality Service), para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, y validada por EsSalud (13). Esta herramienta fue desarrollada por Parasuraman et al. (14), que sugiere que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio. Este instrumento incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones.

Estas preguntas están distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad: Fiabilidad (01-05); Capacidad de Respuesta (06-09); Seguridad (10-13); Empatía (14-18) y Aspectos Tangibles (19-22); cada pregunta pudo tener un puntaje del 1 al 7, de menor a mayor satisfacción. La evaluación de cada una de estas dimensiones y de la satisfacción global (diferencias positivas entre los puntajes obtenidos de las percepciones menos las expectativas) se puede expresar en una escala ordinal donde un porcentaje menor del 40% califica que el servicio tiene que mejorar; un porcentaje entre 40-60% implica que hay un proceso de mejora, en tanto que un porcentaje mayor al 60% implica una satisfacción aceptable.

Los datos obtenidos se codificaron e introdujeron en una base de Microsoft Excel 2013 y luego fueron analizados mediante el programa estadístico STATA versión 14 para Windows. Para el análisis univariado se presentaron frecuencias absolutas, y relativas para las variables cualitativas; de acuerdo a la distribución normal de las variables cuantitativas, se presentaron medianas y rangos intercuartílicos (percentil 25-75) por no tener una distribución normal. La normalidad fue evaluada mediante métodos gráficos con ayuda de histogramas, y numéricos con ayuda del estadístico Shapiro Wilk.

El presente estudio representa un riesgo mínimo para la población en la que se ejecutó; además, se les explicó los beneficios y riesgos a los participantes, posteriormente se les solicitó la firma de un consentimiento informado antes de la entrevista (Anexo 2). El estudio fue aprobado por la Universidad de San Martín de Porres antes de su ejecución, se contó con la aprobación del comité de ética del Centro de Investigación del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo con NIT 1298-2018-11826. Se mantendrá la confidencialidad de los datos asignándoles un código a cada encuesta y presentándose los resultados de manera general, sin registro de datos privados ni ninguna señal para identificar a los participantes.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1.** Características generales de gestantes que acuden al Centro Materno Infantil "José Leonardo Ortiz" durante el periodo setiembre a octubre del 2018

Características	N	%
Edad*	24	21 - 28
Trimestre		
Primer	79	20,52
Segundo	293	76,10
Tercer	13	3,38
Estado civil		
Casada	356	92,47
Conviviente	16	4,16
Divorciada	5	1,30
Grado de Instrucción		
Superior técnico	302	78,44
Superior Universitario	60	15,59
Secundaria	23	5,97

\*Mediana y rangos intercuartílicos (25-75)

No eran casadas 21 (5,46%). Se observó que 23(5,97%) no presentan estudios superiores. Se encontró que también 293 gestantes acuden con normalidad durante su segundo trimestre.

**Tabla 2.** Percepción de la calidad de atención hacia las gestantes del Centro Materno Infantil "José Leonardo Ortiz" durante el periodo setiembre a octubre del 2018.

Pregunta	Satisfechos		Insatisfechos*	
	n	%	N	%
<b>Fiabilidad</b>				
Información	191	49,61	194	50,39
Horario.	187	48,57	198	51,43
Programación	272	70,65	113	29,35
Historias Clínicas	278	72,21	107	27,79
Citas	196	50,91	189	49,09
<b>Capacidad de respuesta</b>				
Atención	187	48,57	198	51,43
Laboratorio	239	62,08	146	37,92
Exámenes	254	65,97	131	34,03
Farmacia	283	73,51	102	26,49
<b>Seguridad</b>				
Privacidad	274	71,17	111	28,83
Examen físico	261	67,79	124	32,21
Tiempo completo	266	69,09	119	30,91
Confianza	273	70,91	112	29,09
<b>Empatía</b>				
Buen trato	264	68,57	121	31,43
Interés	259	67,27	126	32,73
Problema salud	273	70,91	112	29,09
Tratamiento	264	68,57	121	31,43
Procedimientos	276	71,69	109	28,31
<b>Aspectos tangenciales</b>				
Indicaciones	262	68,05	123	31,95
Personal	211	54,81	174	45,19
Equipos	224	58,18	161	41,82
Comodidad	192	49,87	193	50,13

\*Insatisfacción: >60%: Por mejorar; 40-60%: En proceso; <40%: Aceptable.



Se encontró la dimensión de fiabilidad por mejorar, luego la dimensión de capacidad de respuesta está en proceso, además la dimensión de seguridad es aceptable, seguido de la dimensión de empatía que es aceptable también y por último la dimensión de aspecto tangibles esta por mejorar.

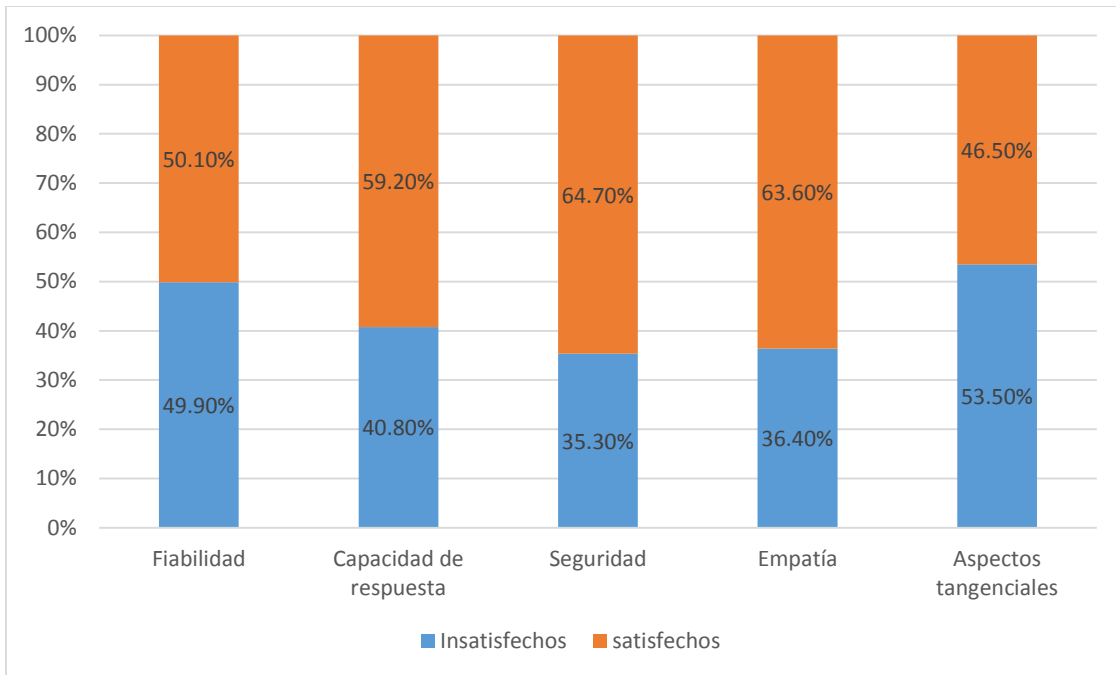
Además, encontramos que en la dimensión de fiabilidad se observó una mayor satisfacción en la disponibilidad de historias clínicas. Se encontró una menor satisfacción en dicha dimensión de fiabilidad el rubro de programación de horarios lo que quiere decir que no se está cumpliendo con los horarios programados para su cita.

También encontramos en la dimensión de capacidad de respuesta una mayor satisfacción en la rápida atención en farmacia y una menor satisfacción en el módulo de atención al usuario.

También se encontró en la dimensión de seguridad una mayor satisfacción en la privacidad durante su atención y una menor satisfacción en el tiempo de la toma de examen físico completo.

En la dimensión de empatía la mayor satisfacción fue en el rubro de la buena toma de muestras y realización de procedimientos y la menor satisfacción fue en el rubro del buen trato hacia los pacientes.

Por último, se encontró una mayor satisfacción en la dimensión de aspecto tangible de la explicación de indicaciones y una menor satisfacción en la comodidad.



**Gráfico 1.** Percepción de la calidad de atención de las gestantes del Centro Materno Infantil "José Leonardo Ortiz" durante el periodo setiembre a octubre del 2018 según dimensiones.

La tabla nos muestra una mayor satisfacción en la dimensión de seguridad, lo que quiere decir que están satisfechas las gestantes con atención conservando su privacidad y una mayor insatisfacción en la dimensión de aspectos tangibles, lo que indica incomodidad en las salas de espera.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En este estudio se evidencia que las gestantes que reciben atención en el centro materno infantil José Leonardo Ortiz presentan satisfacción con la atención brindada destacando la dimensión de seguridad ya que son escuchas por parte del médico y personal de salud, durante su consulta, tienen privacidad y confianza, sus dudas son aclaradas y comprendidas por ellas. Aunque esto difiere de con estudios previos en los que reporta un nivel de insatisfacción de 88,75% en la dimensión de seguridad (15).

Sin embargo, el estudio mostró que se presentó insatisfacción en la dimensión de aspectos tangibles hay que era obvio la carencia de muebles y sillas en la sala de espera. Además, esto también se encontró en otro estudio previo en lo que reporta una calidad de atención fue, dentro de todas, la peor del establecimiento (16).

El estudio reveló que las gestantes que reciben atención en el centro materno infantil José Leonardo Ortiz en la dimensión de fiabilidad presentan una satisfacción de 50,10% y una insatisfacción de 49,90%. Esto significa que no mucha diferencia y habrá que mejorar en la orientación de manera clara hacia los pacientes por parte del módulo de informes y que las citas se realicen en el horario establecido.

En nuestro ámbito, se presume que esta alta frecuencia ocurre por la mala gestión por parte del personal de salud y la falta de responsabilidad por la gran parte de gestantes atendidas. Esto ocurre ya sea por falta de acceso económico o como las gestantes refieren “no nos avisaron” o lo olvidaron.

El nivel de calidad de atención en las gestantes atendidas en el centro materno infantil José Leonardo Ortiz supero la expectativa al realizar la encuesta validada.

Entre las principales limitaciones del estudio se pudo identificar un sesgo de memoria al momento de la entrevista, puesto que depende del estado de ánimo de las pacientes, sumado a ello la carga laboral y el probable estrés que las gestantes manifiestan durante su gestación produciéndose así una probable modificación en sus respuestas respecto a su satisfacción como usuarias del servicio de salud.

## V. CONCLUSIONES

La percepción de la calidad de atención es satisfecha (64,7%) y corresponde a la categoría de Seguridad.

La percepción de la calidad de atención es insatisfecha (53,5%) y corresponde a la categoría de Aspecto Tangibles ya que era evidente la falta material en salas de espera y equipos para su debida atención.

Además, se observó que las gestantes que acuden a sus controles están entre las edades de 20 a 25 años, son casadas, acuden durante su II trimestre y tienen grado de educación superior.

Además, el estudio demuestra que los factores relacionados a la satisfacción que pueden modificarse de acuerdo a la edad; por ejemplo, gestantes menores de 58 años realizan una evaluación más acuciosa, sobre todo si son usuarios nuevos, independientemente de edad; en cambio, los pacientes mayores de 58 años, van cambiando su percepción a medida que pasan los años. Estos resultados también son refrendados por estudios previos realizados en Korea (17) y USA (18).

## **VI.- RECOMENDACIONES**

Mejorar la calidad de atención teniendo una buena programación de citas y horarios de trabajo y visitas. Contar con eficiente equipo médico para la complementación en la atención. Además de implementar más material de limpieza y saneamiento con algunos muebles cómodos y sencillos para hacer una mejor espera en la atención de sus consultas.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- 1.- World Health Organization. Strategies toward ending preventable maternal mortality (EPMM) [Internet]. 2015 Acceso: 05/10/2015. Disponible en: [http://who.int/reproductivehealth/topics/maternal\\_perinatal/epmm/en/12](http://who.int/reproductivehealth/topics/maternal_perinatal/epmm/en/12)
2. Organización mundial de la salud, OMS. Evolución de la mortalidad materna: 1990-2015. Organización Mundial de la Salud. 2015.
- 3.- Ministerio de Salud. Gobierno del Perú. RM 519-2006/ MINSA. Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet]. Ministerio de Salud (Perú); 2007 [citado 8 de agosto de 2016]. Disponible en: [http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links\\_sgc/5\\_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf](http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf)
- 4.- Seguro Social de Salud. Gerencia General de Prestaciones de Salud. Proyecto de Directiva. "Organización y Gestión de los Servicios de Medicina Complementaria". Lima: EsSalud; 2015.
- 5.- Ministerio de Salud. Gobierno del Perú. RM 519-2006/ MINSA. Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet]. Ministerio de Salud (Perú); 2007 [citado 8 de agosto de 2016]. Disponible en: [http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links\\_sgc/5\\_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf](http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf)
6. Ministerio de Salud del Perú. Directiva Sanitaria N°036-Minsa/CDC-V.02, Directiva Sanitaria que estable la notificación e investigación para la vigilancia epidemiológica de la muerte materna. Lima, Perú 2016.
7. Hilario O, Satisfacción del usuario externo en la atención del parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, 2015. [Tesis de postgrado]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017.
- 8.- Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor, MI: Health Administration Press; 1980.
- 9.- Effio BSN, Carrasco JCTP, Manrique XPC, Cerna JAL, Vélez CD. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Rev Cuerpo Méd Hosp Nac Alanzor Aguinaga Asenjo. 2012;5(1):5–9
- 10.- Kim D, Lim B, Kim C. Relationship between patient satisfaction with medical doctors and the use of traditional Korean medicine in Korea. BMC Complement Altern Med. 2015;15:355
- 11.- Ministerio de Salud. Gobierno del Perú. RM 519-2006/ MINSA. Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet]. Ministerio de Salud (Perú); 2007 [citado 8 de agosto de 2016]. Disponible en: [http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links\\_sgc/5\\_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf](http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf)

- 12.- Espinosa O, María R, Muñoz Juárez S, Campo M del, Lechuga D, Torres Carreño E. The quality of outpatient services in health facilities in Hidalgo, Mexico, from the users' perspective. *Rev Panam Salud Pública*. abril de 2003;13(4):229–38.
- 13.- Gerencia Central de Prestaciones de Salud. Informe de satisfacción del usuario del servicio de Medicina Complementaria. 2015. EsSalud; 2016.
- 14.- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail*. 1988;64(1):12–40.
- 15 .- Bhalerao MS, Bolshete PM, Swar BD, Bangera TA, Kolhe VR, Tambe MJ, et al. Use of and satisfaction with complementary and alternative medicine in four chronic diseases: a cross-sectional study from India. *Natl Med J India*. 2013;26(2):75–8.
- 16.- Oldendick R, Coker AL, Wieland D, Raymond JI, Probst JC, Schell BJ, et al. Population-based survey of complementary and alternative medicine usage, patient satisfaction, and physician involvement. South Carolina Complementary Medicine Program Baseline Research Team. *South Med J*. 2000;93(4):375–81.
- 17.-Kim CE, Shin J-S, Lee J, Lee YJ, Kim M, Choi A, et al. Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. *BMC Complement Altern Med*. 28 de marzo de 2017;17:174. 14.
- 18.- Oldendick R, Coker AL, Wieland D, Raymond JI, Probst JC, Schell BJ, et al. Population-based survey of complementary and alternative medicine usage, patient satisfaction, and physician involvement. South Carolina Complementary Medicine Program Baseline Research Team. *South Med J*. 2000;93(4):375–81.
- 19.- Oldendick R, Coker AL, Wieland D, Raymond JI, Probst JC, Schell BJ, et al. Population-based survey of complementary and alternative medicine usage, patient satisfaction, and physician involvement. South Carolina Complementary Medicine Program Baseline Research Team. *South Med J*. 2000;93(4):375–81.
20. Kim D, Lim B, Kim C. Relationship between patient satisfaction with medical doctors and the use of traditional Korean medicine in Korea. *BMC Complement Altern Med*. 2015;15:355. 16. Tovey P, Broom A, Chatwin J, Hafeez M, Ahmad S. Patient assessment of effectiveness and satisfaction with traditional medicine, globalized complementary and alternative medicines, and allopathic medicines for cancer in Pakistan. *Integr Cancer Ther*. septiembre de 2005;4(3):242–8. 17.



21.- Sun X, Guo L, Shang H, Ren M, Lei X. [Systematic economic assessment and quality evaluation for traditional Chinese medicines]. Zhongguo Zhong Yao Za Zhi Zhongguo Zhongyao Zazhi China J Chin Mater Medica. mayo de 2015;40(10):2050–3.

22.- Seo Y-J, Kang S-H, Kim Y-H, Choi D-B, Shin H-K. Systematic Review on the Customers' Use of and Satisfaction with Oriental Medical Services. J Korean Med. 2010;31. 25. Doering ER. Factors influencing inpatient satisfaction with care. QRB Qual Rev Bull. octubre de 1983;9(10):291–9. 26. Cleary PD, McNeil BJ. Patient Satisfaction as an Indicator of Quality Care. Inquiry. 1988;25(1):25–36. 27. Abramowitz S, Côté AA, Berry E. Analyzing patient satisfaction: a multianalytic approach. QRB Qual Rev Bull. abril de 1987;13(4):122–30.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### El Servqual Modificado

Es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc. Desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar.

Las encuestas para cada servicio: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o 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.

El análisis de los datos podrá ser expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

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

Para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia  $P - E$ .

Aspectos Tangibles.- Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Capacidad de Respuesta.- Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Empatía.- Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Fiabilidad.- Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Seguridad.- Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

**ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL  
CENTRO MATERNO INFANTIL JOSÉ LEONARDO ORTIZ.**

---

**Código:**

**Fecha:**

**Turno: Mañana**

**Noche**

**Edad:**

**Sexo: Masculino:**

**Femenino:**

**TRIMESTRE : I.**

**II.**

**III.**

**Estado Civil:**

**Grado de Instrucción:**

**Atención:**

**¿Es la primera vez que viene al  
centro materno infantil ?**

**Si:**  **No:**

**¿Quién responde a las preguntas?**

**Familiar:**

**Paciente:**

### Expectativas

En primer lugar, Califique las expectativas, que se refieren a la importancia, que usted le otorga a la atención que espera recibir en el centro materno infantil José Leonardo Ortiz. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación.

n°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el centro materno infantil.							
2	Que la consulta con el medico se realice en el horario programado.							
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
6	Que la atención en caja o en el módulo de admisión del seguro integral de salud sea rápida.							
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.							
8	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos u otros sean rápidos.							
9	Que la atención en farmacia sea rápida.							
10	Que durante su atención en el consultorio se respeta su privacidad.							
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso o el problema de salud que motivo su atención.							
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.							
14	Que el personal de salud le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.							
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindar sobre el problema de salud o resultado de la atención.							
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los tratamientos que recibirá.							
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.							
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	Que la consulta cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.							
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

Percepciones

En segundo, Califique las percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el centro materno infantil José Leonardo Ortiz. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación.

n°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes, le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el centro materno infantil?							
2	¿La consulta con el medico se realizó en el horario programado?							
3	¿La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encuentre disponible para su atención?							
5	¿Las citas se encuentren disponibles y se obtienen con facilidad?							
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del seguro integral de salud fue rápida?							
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	¿La atención para tomarse exámenes fue rápido?.							
9	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿El médico le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿El médico que lo atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal de salud le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los tratamientos que recibirá?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta son adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿La consulta conto con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?							

Anexo 2.

Consentimiento Informado

**Estudio: La percepción de la calidad de atención durante la gestación en el centro materno infantil**

**José Leonardo Ortiz setiembre octubre 2018.**

Estimado Señor o Señora:

Con la finalidad de mejorar la calidad de la atención que ustedes reciben de parte de obstetricia en los servicios de hospitalización del Centro Materno Jose Leonardo Ortiz de Essalud, se está realizando un estudio a cargo del alumno Adolfo Arias Lorren estudiante de último año de la facultad de medicina humana de la universidad de San Martin de Porres, con el apoyo de la Dra. Gaudhy Chavez Pasco estamos invitando a usted a participar en forma voluntaria.

Propósito del Estudio: La investigación tiene por objetivo conocer el nivel de calidad de atención de obstétrica en servicios de hospitalización y las dificultades o deficiencias que existieran según la opinión de los usuarios pacientes hospitalizados.

Procedimientos: Se utilizará una encuesta donde se le harán diversas preguntas sobre su opinión respecto a los aspectos materiales, trato, apoyo, confianza que haya tenido de parte del personal de obstetricia y técnicos durante su hospitalización.

Posibles riesgos o molestias: No existen riesgos para su salud, pero puede existir alguna molestia o incomodidad por las preguntas.

Beneficios: Al poder mejorar la calidad de atención se beneficiarán muchos pacientes que acudirán en el futuro a hospitalizarse en el presente nosocomio, incluyendo su familia y usted mismo si por motivos de salud tuviera que hacerlo.

Confidencialidad: Los datos que Usted nos proporcione son confidenciales, solo lo saben usted y el entrevistador.

Derecho a Retirarse del Estudio: En todo momento tiene el derecho de desistir de participar en el estudio, dado que es VOLUNTARIO.

Responsables: Para cualquier pregunta o aclaración o reclamo, puede acudir al investigador; Adolfo Arias Lorren (dirección: jacarandas 489 santa victoria.).

Consentimiento Informado

Yo..... acepto voluntariamente formar parte de este estudio, habiendo leído todo el texto anterior y estando conforme, recibiendo una copia de este consentimiento.

Fecha:.....

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma del paciente Y DNI

*Firma del*

*Investigador* Y DNI

