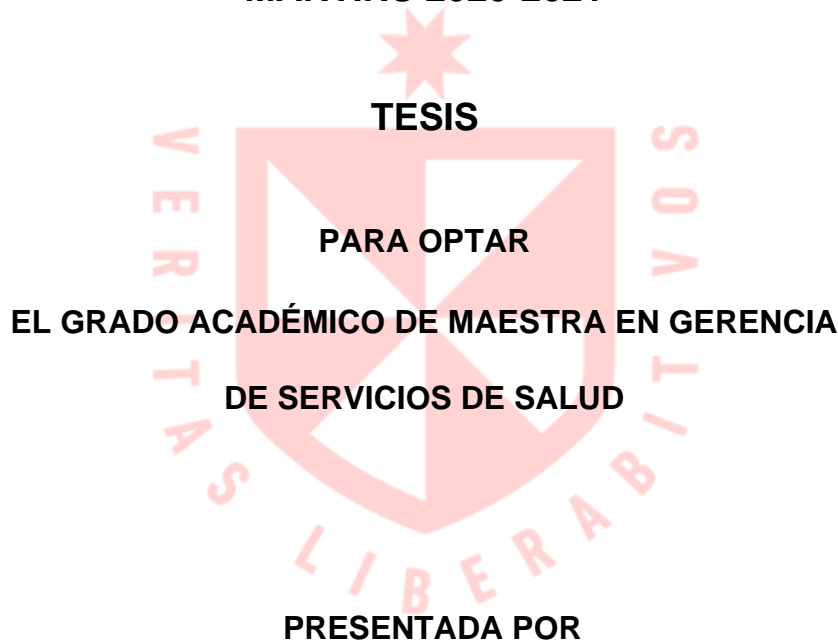


FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO CON CÁNCER DE TIROIDES DEL SERVICIO DE
MEDICINA NUCLEAR DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI
MARTINS 2020-2021**



ADRIANA FIORELLA SARAVIA AYALA

ASESOR

ALDO LAMA MORALES

LIMA - PERÚ

2023



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO**

**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO CON CÁNCER DE TIROIDES DEL SERVICIO DE
MEDICINA NUCLEAR DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI
MARTINS 2020-2021**

TESIS

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE
SALUD**

**PRESENTADA POR
ADRIANA FIORELLA SARAVIA AYALA**

**ASESOR
MTRO. ALDO LAMA MORALES**

LIMA, PERÚ

2023

JURADO

Presidente: Ricardo Aliaga Gastelumendi, doctor en Administración con mención en
Dirección Estratégica

Miembro: Carlos Soto Linares, maestro en Educación, Docencia e Investigación
Universitaria

Miembro: Caroline Malamud Kessler, máster en el Sueño: Fisiología y Medicina

Con todo mi corazón a mi madre, por su apoyo incondicional, paciencia y bendición; durante toda esta trayectoria ha sido vital, incluso en momentos difíciles, durante el desarrollo de esta pandemia me dio el amor y soporte para culminarlo

AGRADECIMIENTOS

A Aldo Lama Morales, por su convicción en el manejo y organización para darle la direccionalidad al trabajo de investigación; a Ligia Huarcaya Ipenza, especialista en Medicina Nuclear, por brindarme las herramientas de acceso y confiabilidad de los pacientes para que pudieran entender la importancia del estudio y realización de encuestas; y, al Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Rebagliati, por dedicar su apoyo logístico en la evaluación de los usuarios.

ÍNDICE

	Págs.
Portada	i
JURADO	ii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
REPORTE DE SIMILITUD	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	15
III. METODOLOGÍA	27
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	37
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES	41
FUENTES DE INFORMACIÓN	42
ANEXOS	48

RESUMEN

El **objetivo** del estudio fue determinar los factores sociodemográficos que están relacionados con la satisfacción del usuario con cáncer de tiroides del servicio de medicina nuclear del hospital “Edgardo Rebagliati” en el periodo de 2020–2021. Se usó una **metodología** cuantitativa, observacional, analítica, transversal y retrospectiva. Se tuvo un total de 85 enfermos con cáncer de tiroides que son atendidos en el servicio de medicina nuclear. Se utilizó el cuestionario Servqual modificado por el Ministerio de Salud (Minsa) para evaluar la satisfacción del usuario con la atención recibida. Los **resultados** evidenciaron que el 64.7 % se encuentra satisfecho con el servicio brindado, siendo las dimensiones de capacidad de respuesta (76.5 %) y aspectos tangibles (75.3 %) las que cuentan con mayor nivel de satisfacción. El estudio **demostró** que los factores sociodemográficos de edad, género, tipo de enfermedad y procedencia están relacionados con la satisfacción del paciente con el servicio recibido en el Hospital.

Palabras clave: Servqual, factores asociados, factores sociodemográficos, pacientes oncológicos

ABSTRACT

The **objective** of the study was to determine the sociodemographic factors that are related to the satisfaction of users with thyroid cancer of the nuclear medicine service of the “Edgardo Rebagliati” hospital in the period 2020 – 2021. A quantitative, observational, analytical **methodology** was used. transversal and retrospective. There was a total of 85 patients with thyroid cancer who were treated in the nuclear medicine service. The Servqual questionnaire modified by the Ministry of Health (Minsa) was used to evaluate user satisfaction with the care received. The **results** showed that 64.7% are satisfied with the service provided, with the dimensions of responsiveness (76.5%) and tangible aspects (75.3%) having the highest level of satisfaction. The **study demonstrated** that the sociodemographic factors of age, gender, type of patient and origin are related to patient satisfaction with the service received at the Hospital.

Keywords: Servqual, associated factors, sociodemographic factors, cancer patients

REPORTE DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON CÁNCER DE TIROIDES DEL SERVICIO DE MEDICINA

AUTOR

ADRIANA FIORELLA SARAVIA AYALA

RECuento de palabras

12303 Words

RECuento de caracteres

66402 Characters

RECuento de páginas

50 Pages

Tamaño del archivo

498.8KB

Fecha de entrega

Jan 29, 2024 2:50 PM GMT-5

Fecha del informe

Jan 29, 2024 2:51 PM GMT-5

● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la situación problemática

En el entorno mundial, el manejo del cáncer de tiroides ha mejorado drásticamente en los últimos años. Los cambios afectan principalmente a los dos extremos del espectro de la enfermedad, es decir, el estadio I y IV. Así, varias recomendaciones recientes se centran en evitar el sobrediagnóstico (ya que esto conduce al sobretratamiento); mientras que otras, en el desarrollo de mejores opciones terapéuticas para aquellos con enfermedad refractaria a la radiación (1).

Su tratamiento involucra un equipo multidisciplinario que incluye varios profesionales de salud, cuyo desempeño permite lograr altos estándares, desde la percepción del que padece la enfermedad, sobre el nivel de calidad de la asistencia médica que recibe del personal, juega un papel crucial en el proceso (2). Sin embargo, a pesar de la posición emergente de la medicina centrada en lo que percibe el enfermo con cáncer de tiroides, la medición de su satisfacción, viene condicionada por diversos factores, los cuales tienen que ser analizados para evaluar la gestión de la atención del afectado (3).

Se evidencian estudios internacionales sobre la satisfacción recibida a lo largo del proceso de atención, como el de Díez y Galofré, en el 2021 en España, que halló en cuatrocientos ochenta y cinco enfermos que el 52,5 % reportó una alta satisfacción general con los especialistas (cirujanos, oncólogos, endocrinólogos, con mayor valoración) y un 56,5 %, con los centros y departamentos de salud. Por último, la proporción de muy satisfechos con la información recibida fue solo del 42,5 %. Además, encontró una relación directa con el nivel de educación (1).

La satisfacción del paciente en procesos de tratamientos médicos, es un indicador crítico de uso común en la evaluación de la calidad del servicio de atención médica, ya que los usuarios tienen roles de contribuyente, objetivo y reformador, y eso diferencia la atención percibida en los servicios de salud de la obtenida en otros BBSS (4). Los resultados indican que el enfermo oncológico permite a las entidades prestadoras de servicios de salud poder identificar los factores que necesitan mejoras,

para ser un indicador y mejorar la dirigencia de los establecimientos de salud, comprender las necesidades de los enfermos y, en consecuencia, realizar un plan estratégico para asistencias efectivas y de mejor calidad (5).

Se tiene que un mayor nivel de satisfacción del paciente, con la atención médica cambia las intenciones de comportamiento de los mismos, como el cumplimiento del tratamiento recomendado por el médico y las citas de seguimiento, lo que se traduce en mejores resultados de salud y sus recomendaciones a otros. Los servicios de salud producidos no sólo engloban a las entidades prestadoras de salud, sino, que los atendidos se comprometen conjuntamente a mejorar la vigilancia de la salud (6). Como consecuencia, no es suficiente medir el desempeño de los proveedores para evaluar la calidad del servicio de salud. Los roles del personal asistencial, del usuario y sus características son igualmente importantes para la valoración del desempeño sanitario (5). Por lo cual, en el proceso de mejora sobre la base de la satisfacción del atendido, se necesita medir las asociaciones de las experiencias informadas por el mismo, sobre aspectos específicos de los servicios de salud, las variables demográficas y las características personales para identificar partes de los factores que potencialmente necesita mejoras.

Aunque una gran cantidad de estudios han abordado este tema, los resultados aún no son concluyentes y son contradictorios (7,8). Además, se sabe que existe evidencia contradictoria en los estudios de satisfacción del paciente; y la generalización y consistencia de los resultados siguen siendo inciertas

Los determinantes potenciales de valoración de la satisfacción del enfermo difieren mucho entre los estudios y explican poco su variación. Estas debilidades pueden deberse, en primer lugar, a la falta de consenso del marco teórico de esta variable. En segundo lugar, el bienestar del que lo padece es un concepto complejo y multidimensional con numerosos factores determinantes; sin embargo, señalar los que influyen más sigue siendo discutible en diferentes entornos o condiciones. La diversidad de concepciones implicadas conduce a diversas dimensiones en los instrumentos de medición entre los estudios y, por lo tanto, disminuye la comparabilidad de los estudios y la evaluación comparativa de la satisfacción del atendido.

La satisfacción por el tratamiento médico en un proceso de quimioterapia, es un indicador vital para la atención de enfermos oncológicos, se ha observado con frecuencia expresiones o rasgos de insatisfacción, lo cual, dependió de muchos factores asociados, en los que destacan los sociodemográficos (9).

Actualmente, en el Perú, se establece mediante la Ley n.º 30224 (10), Sistema Nacional para la Calidad, de acuerdo a la política nacional, promover y generar el compromiso de las entidades tanto públicas y privadas el cumplimiento de lineamientos y estándares para la provisión de servicios médicos, en infraestructura y capacidad funcional, operativo que asegure el desarrollo de las atenciones médicas con una visión sistémica. De este modo, establecer una gestión globalizada, en competencia y responsabilidad de sus funciones, que permitan el incremento de la satisfacción de los usuarios en el establecimiento de salud (12).

En el servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins, se viene implementando políticas para brindar una atención médica que se encuentre acorde a los estándares de calidad; sin embargo, muchos enfermos manifiestan su disconformidad con la atención que reciben, generalmente, porque no entienden el proceso de atención y los tiempos de espera que este genera para la terapia con yodo reactivo, lo que sumado a las interrogantes que presentan de acuerdo al protocolo que se debe cumplir para la realización del estudio, desde la privación hormonal, hasta la realización de las pruebas de laboratorio en las fechas especificadas, lo que deriva en la pérdida de las terapias en las fechas indicadas por no cumplir con las especificaciones.

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son los factores sociodemográficos que están relacionados con la satisfacción del usuario con cáncer de tiroides del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2020–2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar los factores sociodemográficos que están relacionados con la satisfacción del usuario con cáncer de tiroides del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2020–2021

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer si el género es un factor relacionado con la satisfacción del usuario con cáncer de tiroides del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2020–2021

Establecer si la edad es un factor relacionado con la satisfacción del usuario con cáncer de tiroides del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2020–2021

Establecer si el estado civil es un factor relacionado con la satisfacción del usuario con cáncer de tiroides del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2020–2021

Establecer si el nivel educativo es un factor relacionado con la satisfacción del del usuario con cáncer de tiroides del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2020–2021

Establecer si la procedencia es un factor relacionado con la satisfacción del del usuario con cáncer de tiroides del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2020–2021

Establecer si el tipo de usuario es un factor relacionado con la satisfacción del del usuario con cáncer de tiroides del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2020–2021

1.4 Justificación de la investigación

El cáncer de tiroides es un problema de salud pública, que va en aumento de acuerdo con su incidencia y el avance de las técnicas diagnósticas. El Instituto Nacional de

Estadística e Informática muestra que los años de vida saludables perdidos (Avisa) en el Perú, están asociados, mayormente, con problemas de discapacidad y que los tumores malignos ocupan el cuarto lugar y representan el 8 % de carga de enfermedad nacional.

La deficiencia de yodo es un mal común en algunas zonas de nuestra población, relacionado al hacinamiento y pobreza. Por lo tanto, el desarrollo de la patología tiroidea y, en este caso, el cáncer diferenciado de tiroides ha derivado en el uso de técnicas diagnósticas más asertivas. El uso del radioisótopo ha permitido no solo identificar lesiones de forma precoz, sino sobrellevar el tratamiento ablativo para eliminar cualquier depósito microscópico del carcinoma tiroideo.

Por lo tanto, la derivación y atención del paciente va a depender del manejo de la patología y la calidad de servicio, dado el alto impacto social y psicológico. El sistema de salud es un sistema complejo, del cual están en riesgo vidas humanas y por lo que es indispensable tener una estructura de atención del enfermo que sea óptima y confiable.

Los resultados de la investigación serán de gran utilidad para el Hospital para que puedan mejorar sus políticas de atención de los usuarios externos, lo que les permita mejorar la calidad de la atención. Asimismo, serán de gran ayuda y orientación para los usuarios externos, debido a que se tendrá conocimiento de cuáles son los componentes o criterios que hacen falta dentro del proceso de su atención, para establecer acciones de mejora, que permitan optimizar la satisfacción en su atención.

1.5 Viabilidad y factibilidad de la investigación

La investigadora contó con la autorización del Departamento de Imágenes del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, para la realización y verificación de la información proporcionada para su desarrollo. La evaluación se realizó mediante un sistema de encuesta de satisfacción, que midió la calidad de atención en el Servicio de Medicina Nuclear, en los años 2020-2021. El acceso a las historias clínicas se realizó de forma virtual, mediante el portal de EsSalud del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Se verificó las condiciones de viabilidad del estudio, en relación con los recursos humanos y económicos en los que fueron llevados a cabo.

1.6 Limitaciones del estudio

Algunos pacientes tuvieron dificultad para el acceso a las encuestas de forma virtual, por lo cual recibieron apoyo de algún familiar para facilitarles el ingreso a las preguntas del formulario.

El tiempo de pandemia por COVID-19, fue un inconveniente para desarrollar las encuestas de manera presencial, debido a la coyuntura y a los protocolos activados por el servicio que limitaban el contacto directo.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Arévalo M (13) publicó, en el 2022, una investigación con la finalidad de establecer cuáles son los factores sociodemográficos que estaban asociados a la satisfacción de los usuarios externos en un centro de salud. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, tipo observacional, analítico y transversal. Tuvo un total de 359 usuarios externos que fueron atendidos en el mes de diciembre del año 2021. El instrumento Servperf fue utilizado para recoger los datos sobre satisfacción. Se **encontró** que el 96.1 % de los usuarios se encontraban satisfechos con la atención recibida en el centro de salud. Asimismo, se evidenció que la dimensión de elementos tangibles (96.4 %) fue la que obtuvo la mayor satisfacción, mientras que la dimensión fiabilidad (88.6 %), la menor. **Se concluyó** que la condición del usuario, es el único factor sociodemográfico que se asoció a la satisfacción de la atención percibida por el usuario externo.

Romero R (14), realizó en el 2022, un trabajo de investigación sobre la influencia de las características sociodemográficas en la satisfacción con la atención que reciben las gestantes en un centro de salud. Se usó un tipo descriptivo, explicativo–correlacional, con diseño no experimental–transversal y enfoque cuantitativo. Se tuvo la participación de 47 gestantes. Como instrumentos de recolección de datos se diseñó una ficha de datos sociodemográficos y un cuestionario sobre la satisfacción de la atención recibida. Los **resultados** evidenciaron que el 40.43 % de las gestantes estaban satisfechas y el 27.66 %, insatisfechas con la atención recibida. El estudio **demonstró** que las características sociodemográficas de edad, grado de instrucción y lugar de procedencia se encuentran asociadas a la percepción de satisfacción de la calidad de atención en el centro de salud.

Herrera S (15), en el 2020, efectuó una investigación sobre la asociación entre factores sociodemográficos y la satisfacción de la calidad de atención del usuario externo de un centro de salud en la ciudad de Arequipa, que tuvo como objetivo determina la asociación entre dichas variables. El estudio fue observacional, prospectivo, transversal y analítico. La muestra se compuso de un total de 350

usuarios externos atendidos en los consultorios de medicina y ginecología. El instrumento de recolección de datos fue Servqual modificado por el Ministerio de Salud (Minsa). Se **evidenció** que el 86.28 % de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio de atención brindado por el Centro de Salud, donde destaca la dimensión de seguridad (78.5 %). La investigación evidenció que las características sociodemográficas de los usuarios externos no se asocian con la calidad de atención recibida en el Centro de Salud. Se **determinó** que el 53 % considera como muy buena la atención recibida, donde destaca la dimensión satisfacción con los cuidados recibidos, donde se obtiene un 38 % que está completamente satisfechos. La investigación permitió comprobar que los días de hospitalización y el grado de instrucción son las características sociodemográficas que se encuentran asociadas con la calidad de atención en los usuarios externos.

Huertas M (9), en el 2021, divulgó un informe de investigación con la finalidad de establecer cuáles son los factores que se asocian a la satisfacción de la atención de los pacientes que reciben quimioterapia en un hospital de Tacna. Se siguió los lineamientos metodológicos de enfoque cuantitativo, diseño no experimental–transversal y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 79 usuarios externos a los que se les aplicaron el cuestionario Servqual modificado por el Minsa. El estudio **evidenció** que los usuarios se encontraban satisfechos (69.7 %) con la atención recibida, donde destaca las dimensiones de fiabilidad (74.2 %) y empatía (72.4 %) por tener el mayor nivel de satisfacción. Se logró comprobar que el sexo se asocia con la satisfacción de la atención recibida, siendo mayor el nivel de satisfacción en las mujeres.

Giraldez B (16), en el 2022, presentó su investigación sobre los factores que se relacionan con la satisfacción de la atención de los usuarios externos de un Instituto Oncológico. Se usó un tipo descriptivo–correlación con diseño trasversal. Tuvo un total de 356 participantes que conformaron la muestra. Los **resultados** demostraron que el 70.9 % de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la atención, donde el componente de elementos tangibles (78.7 %) es el que genera mayor insatisfacción en los usuarios. Se **comprobó** que los factores sociodemográficos de condición del encuestado, sexo, edad, procedencia, nivel socioeconómico, tipo de

seguro, tipo de usuario y especialidad de atención se asocian de formas significativa con la satisfacción de la atención en el Instituto Oncológico.

Vargas C (17) realizó, en el 2023, una investigación sobre los factores asociados a la satisfacción del usuario en un Hospital en Huancayo. Se efectuó siguiendo los lineamientos analítico, correlacional y transversal. Se acopió un total de 200 usuarios que acuden al consultorio externo del Hospital. La satisfacción de los usuarios fue evaluada mediante el cuestionario Servqual modificado. Los **resultados** evidenciaron que más de la mitad (51.5 %) están satisfechos, donde destacan las dimensiones de Empatía (71 %) y Seguridad (67 %). Se **demostró** que el género y el nivel de instrucción están asociados al nivel de satisfacción con el servicio recibido por los enfermos.

Dámaso B (18), en el 2018, publicó un estudio sobre los factores relacionados a la satisfacción del usuario externo en un Hospital de Huánuco. Se usó un diseño de casos y controles, y el cuestionario Servqual modificado por el Minsa para obtener el nivel de satisfacción del usuario externo. Se tuvo un total de 310, de los cuales 128 pertenecían al grupo de casos y 182 al de control. Como **resultados** se encontraron que, en el los casos, el 54.9 % se encontraban insatisfechos; mientras que en el control, el 86.2 %, insatisfechos. Además, se **pudo establecer** que el factor sociodemográfico de edad se encuentra relacionado con el nivel de satisfacción. Asimismo, los aspectos del tiempo de espera para una cita y explicación del médico se encuentran relacionados con el nivel de satisfacción con el servicio brindado por el Hospital.

Mauricio Y (19), en el 2019, ejecutó una tesis para determinar los factores sociodemográficos que se encuentran relacionados con la calidad de atención del servicio en un Hospital. El estudio fue descriptivo y de nivel explicativo, la muestra estuvo conformada por 325 usuarios que se atendieron en el consultorio de obstetricia. El instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario Servqual modificado por el Minsa. Los **resultados** evidenciaron que el 51.1 % están insatisfechos con la calidad de atención. Se **logró demostrar** que los factores sociodemográficos de edad, procedencia y grado de instrucción están asociados a la percepción de la calidad de servicio ofrecido en el consultorio de obstetricia.

La Torre A et al. (20), en el 2018, realizaron un trabajo sobre factores que se encuentran relacionados con la satisfacción del usuario interno en un Hospital. Se usó un tipo observacional, descriptivo y diseño transversal; tuvo como muestra un total de 221 del consultorio de gastroenterología. Para la evaluación de la satisfacción de la calidad del servicio se utilizó el cuestionario Servqual modificado por el Minsa. Los **resultados** evidenciaron que el 78.7 % están insatisfechos con la atención recibida, donde las dimensiones que tienen el mayor nivel de insatisfacción fueron la Fiabilidad (73.3 %) y la Responsabilidad (68.8 %). Se **demostró** que el sexo, el tipo de beneficiario y el tiempo de espera de la atención fueron los factores asociados a la satisfacción de la calidad del servicio de los hospitalizados.

Carpio C y Cristóbal J (21) en el 2018, elaboraron una investigación sobre los factores que se encuentran asociados a la satisfacción de los usuarios de un Instituto Oncológico. La investigación fue observacional y diseño transversal en el cual se utilizó el cuestionario Sevqual modificado por el Minsa. Tuvo la participación de 80 usuarios de la Unidad de Quimioterapia. Los **resultados** de la investigación pusieron de manifiesto que el 50 % tienen un nivel medio de satisfacción con el servicio recibido, donde destacan las dimensiones de capacidad de respuesta (58.8 %) y fiabilidad (56.3 %). Además, se **demostró** que los factores de género y edad se asocian de forma significativa con la satisfacción del servicio recibido en la Unidad de Quimioterapia.

Flores D (22) en el 2022, desarrolló un trabajo sobre la evaluación del nivel de satisfacción de pacientes que han sido sometidos a quimioterapia ambulatoria en un Hospital de Huancayo. Se usó una metodología de tipo descriptivo y diseño transversal. La muestra del estudio estuvo conformada por 57 enfermos oncológicos que fueron sometidos a quimioterapia ambulatoria, a los que se les aplicó el cuestionario Servperf. Los **resultados** pusieron de manifiesto que las dimensiones mejor valoradas (extremadamente satisfecho) son la capacidad de respuesta (40.35 %), seguridad (82.46 %) y aspectos tangibles (69.3 %). Además, las dimensiones de fiabilidad (77.19 %) y empatía (88.42 %) son valoradas como muy satisfechas.

Arizabal Y (23) en el 2021, ejecutó una investigación con la finalidad de evaluar la satisfacción de la calidad de servicio recibida por pacientes oncológicos de un hospital en Cusco. La investigación fue de tipo descriptivo y diseño transversal que contó con la participación de 146 hospitalizados oncológicos que fueron atendidos en el Centro Oncológico de un Hospital en Cusco. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario Servqual modificado por el Minsa. Los **resultados** mostraron una valoración positiva de la satisfacción de la calidad, donde los hospitalizados valoran la dimensión seguridad (56 %) como altamente satisfecho. Además, destacan que las dimensiones fiabilidad (72.5 %), capacidad de respuesta (56 %), empatía (56 %) y aspectos intangibles (74.7 %) que cuentan con un nivel de satisfacción de muy satisfechos.

Leow H y Liew S (24), en el 2022, divulgaron un estudio sobre la satisfacción de los pacientes con el servicio de atención y el tiempo de duración de las consultas en un Centro Médico, cuya finalidad fue establecer la relación de la satisfacción con respecto a la duración de las consultas y los factores sociodemográficos. Se usó un tipo observacional, analítico y transversal; contó con la participación de 327 atendidos en el CM. Se obtuvo como **resultados** que la mayoría se encuentran satisfechos con la atención recibida, donde destacan los componentes de calidad técnica (15.28 %) y comunicación (8.08 %). Se **evidenció** que el estado civil se encuentra relacionada con la satisfacción del usuario atendido, teniendo que los casados cuentan con un mayor nivel de satisfacción.

Abate D et al. (25), en el 2020, efectuaron un trabajo sobre la evaluación de la calidad del servicio percibido por los enfermos oncológicos en un Hospital. Se tuvo como objetivo determinar los factores que se encuentran asociados con la satisfacción de la calidad del cuidado recibido. Contó con una metodología con un diseño transversal y fue de tipo observacional analítico, el cual tuvo la participación de 384 usuarios oncológicos. Obtuvo como **resultados** que el 36.9 % percibe como bueno el nivel de satisfacción por los cuidados recibidos por el departamento de radiología. Asimismo, se evalúan como bueno los servicios brindados por los médicos (35,7 %) y por las enfermeras (36,9 %). Lograron comprobar que el sexo, edad, lugar de residencia y el tipo de seguro son los factores sociodemográficos que están asociados con la satisfacción de los enfermos oncológicos.

Adhikari M et al. (26), en el 2021, ejecutaron una investigación para determinar la relación que existe entre factores sociodemográficos con la satisfacción de los pacientes un Hospital. La investigación fue observacional, analítica y transversal. La muestra estuvo conformada por 204 hospitalizados. Los **resultados** evidenciaron que la dimensión de la satisfacción mejor valorada fue la interpersonal (92 %), seguido de la calidad técnica (70 %), comunicación (70 %) y factor económico (75 %). En términos generales, solo el 39 % se encuentra satisfechos con el servicio. Se **demostró** que los factores de género, edad y ocupación se encuentran asociadas a la satisfacción general de los hospitalizados, donde las mujeres de 40 a 60 años y las amas de casa tienen un mayor nivel de satisfacción.

Mahran S y Nagshabandi E (27), en el 2016, desarrollaron una investigación sobre la satisfacción de los enfermos oncológicos con los servicios de atención medica de un Hospital. Tuvo como objetivo establecer cuáles son los factores sociodemográficos que se asocian con la satisfacción. Se siguió los lineamientos de estudios observacionales, transversales y analíticos, que contó con la participación de 123 hospitalizados oncológicos. Los **resultados** evidenciaron que los pacientes están satisfechos con los componentes de conocimiento y experiencia del personal. Además, se muestran satisfechos con la información sobre pruebas médicas y el tratamiento brindado. Se pudo comprobar que el nivel educativo es un factor que influye en la satisfacción de los oncológicos.

Myshketa R et al. (28) publicaron, en el 2022, un trabajo sobre la relación entre los factores sociodemográficos con la satisfacción del paciente en lo relacionado a la atención que recibe en un hospital de Albania. Utilizaron una metodología correlacional, de diseño no experimental–transversal. Participaron un total de 480 hospitalizados a los que se les aplicó el cuestionario Servqual. Los **resultados** evidenciaron que los factores sociodemográficos de edad y grado de estudio se relacionan con el nivel de satisfacción. Asimismo, los que tienen una edad de 31 a 45 años con un nivel educativo de primaria son los que obtienen un mayor nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida en el hospital.

Kamel A et al. (29) publicaron, en el 2023, una investigación sobre la satisfacción de los cuidados paliativos contra el cáncer en una población de adultos mayores. La investigación fue correlacional con diseño transversal. Se seleccionaron 283 adultos mayores del consultorio de oncología. Como instrumentos de investigación se utilizaron la entrevista, ficha de datos sociodemográficos, historias clínicas y el cuestionario Servqual. La investigación **evidenció** que el 25 % están satisfechos con el servicio recibido. Además, se **demostró** que los factores sociodemográficos de sexo, nivel educativo y lugar de residencia tienen influencia en el nivel de satisfacción de los pacientes. También, las mujeres que no cuentan con estudios y provenientes de las áreas rurales, presentaron una mayor proporción de satisfacción con los cuidados paliativos.

Real R y Real N, en el 2019, divulgaron una investigación sobre los factores que influyen en la insatisfacción en la calidad de servicio en una clínica en Paraguay. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal. Tuvo un total de 224 usuarios, a los que se les aplicó el cuestionario Servqual. Los **resultados** mostraron que el 59.4 % se encuentran satisfechos, donde destacan las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Además, los factores sociodemográficos de sexo masculino, procedencia rural y estado civil soltero son factores asociados al nivel de satisfacción de los pacientes. Asimismo, las comorbilidades son factores asociados a la satisfacción de la calidad del servicio de atención (30).

Peralta R et al. (31) en el 2019, ejecutaron una investigación sobre la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio brindado por un hospital en Paraguay. Usó una metodología descriptivo transversal. Se seleccionaron 116 hospitalizados que fueron atendidos en el área clínica médica y se les aplicaron el cuestionario Servqual. El estudio **encontró** que el 39.6 % están satisfechos, donde destaca las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta. Se **demostró** que el único factor asociado a la satisfacción del servicio fue el sexo, donde las mujeres tienen una mayor satisfacción con la atención recibida.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

La calidad es un concepto que abarca todos los elementos de un producto, incluidos los servicios que contribuyen a la satisfacción de un cliente potencial. En los servicios médicos varía ampliamente, desde una serie de actividades destinadas a mejorar la salud hasta un esfuerzo por aumentar el nivel de atención limitado al tratamiento médico (32). Dentro de las definiciones clásicas de interpretación, se tiene la definición formulada por Parasuraman et al., que lo entienden como una evaluación general de la diferencia entre el desempeño y las expectativas del cliente y un juicio o actitud sobre la excelencia del servicio (33).

En el ámbito de la salud, la CS de atención, se interpreta como la satisfacción de las necesidades y la forma como lo evalúan los enfermos, el proceso del servicio y el entorno físico brindado (34). Donabedian definió una buena CS, cuando la atención médica brindada aumenta el bienestar del usuario al más alto nivel, al mismo tiempo que equilibra los beneficios y pérdidas esperados durante el proceso de tratamiento (35). A su vez, Bopp la describió como muy profesional y técnica y consta de tres factores: estructura, proceso y resultado, dada las condiciones y el diseño que proporciona, la capacidad de atención diagnóstica y/o terapéutica para la patología y los cambios que puedan producir en su estado de salud que se ven reflejados en el consentimiento del paciente (36). Es así, que la CS médico prestados debe estar determinada por la más alta competencia y dedicación profesional que satisfagan las expectativas del enfermo (37). Las entidades prestadoras de salud necesitan mantener un alto nivel de confianza y lealtad entre sus clientes, para lo cual deben comprender las necesidades y desafíos presente de los clientes/pacientes en términos de las dimensiones de su evaluación.

La CS médicos se puede evaluar en las siguientes dos áreas: la parte Clínica (CC) y la Percibida (CP). En la parte clínica los servicios reflejan un resultado médico objetivo. A su vez, la Perceptiva, está relacionada con la conciencia subjetiva del enfermo, sobre la forma en que fue contactado, atendido o mostrado interés en un centro médico (4). Un componente importante en la percepción del usuario, es el nivel de competencia del personal, así como la comodidad y estética de la institución médica (38). Los niveles de calidad de vida y salud humana, resultantes de los altos estándares de los servicios médicos ofrecidos y proporcionados en el mercado, son otros aspectos importantes de la CS médicos (23).

2.2.2. Modelo Servqual modificado

Parasuraman et al. (33,32) desarrollaron la escala Servqual modificada para la medición de la CS, que ha sido utilizado por diversas industrias de servicios, incluida los servicios de salud (39). Es un instrumento de prueba genérico, cuya escala es de naturaleza multidimensional. El modelo tiene una amplia aceptabilidad y aplicabilidad y ha mostrado una fiabilidad y validez bastante buenas en una población mundial. Este modelo es capaz de descubrir una amplia gama de puntos débiles y fuertes de la CS, debido a que evalúa las diferencias entre las expectativas y la percepción del cliente (40). La calidad del servicio medida por este tipo de cuestionario se compone de cinco dimensiones: (32).

Elementos tangibles: Se refiere a todo lo tangible que afecta la CS. En el ámbito de las entidades prestadoras de salud, corresponden a las instalaciones y equipos utilizados en la atención de los pacientes

Confiabilidad: Se refiere a la capacidad de la organización de salud para prestar servicios con precisión a sus enfermos. En esta etapa, se pueden acceder a los productos y servicios que proporciona la entidad de salud en cualquier momento y en cualquier lugar.

Capacidad de respuesta: Se refiere a las acciones de la organización de salud para responder a los que usan su servicio con prontitud.

Seguridad: Se refiere a la capacidad de la organización para fomentar la confianza en los pacientes a través de la amabilidad y el conocimiento del personal en servicio.

Empatía: Se refiere al nivel de atención de la organización de salud hacia sus enfermos. En el ámbito de la salud, la identificación eficiente de errores en el proceso de creación y prestación de servicios conduce a un nivel alto de calidad (41). El modelo Servqual combina el diseño de la CS desde el punto de vista del cliente, donde él es también el proveedor. La evaluación del servicio se realiza mediante un cuestionario/encuesta, dedicado a este método y considerado como una medida.

Una valoración positiva indica que se han cumplido las expectativas del cliente, es decir, la percepción de los servicios es muy alta. Si por el contrario, la puntuación es negativa, significa que los servicios prestados no han cumplido con las expectativas, por lo que su percepción es insatisfactoria.

2.2.3. Satisfacción del paciente

Se define como el estado emocional resultante de las interacciones entre el enfermo y la institución sanitaria durante todo el período de atención. La satisfacción del usuario está directamente relacionada con la percepción de la CS y las expectativas del mismo (42). Las dimensiones que evalúa pueden verificarse a través de los atributos de CS de salud, ya que la identificación de esta variable está vinculada a un componente de calidad. Corroborando esto, investigaciones científicas afirman que los principales hallazgos están identificados en el enfermo, que coadyuvan directamente en la evaluación de la calidad (43). Asimismo, esto contribuye una retroalimentación valiosa, ayudando en el proceso de mejora continua en las instituciones de salud (44). Además, el análisis del usuario en el servicio de salud, es sumamente relevante para la práctica del cuidado, principalmente como medio para promover el desarrollo dirigido a mejorar la atención y el servicio en su conjunto (45).

Diversos autores señalan que la satisfacción del paciente es el reflejo de la experiencia de la atención recibida en una institución sanitaria, que se constituye como un indicador importante para el sector hospitalario en cuanto a la calidad de la atención brindada por el equipo y especialmente por la enfermería (46). Al conocer la opinión de los mismos, la gestión del servicio puede establecer una mayor comprensión de sus usuarios y favorece la construcción de un vínculo de confianza con sus clientes, la readaptación o continuidad de la atención brindada, contribuyendo a la obtención de una evaluación de la institución y de la propia asistencia multidisciplinaria (47). Los usuarios evalúan el servicio en función del contexto de salud en el que están insertos, considerando sus expectativas en cuanto a las relaciones humanas y la estructura física utilizada para la atención (46).

2.3 Definición de términos básicos

Satisfacción: Hace referencia a la evaluación de un producto o servicio en lo relacionado con la cobertura de las necesidades del cliente. Es un concepto subjetivo, ya que depende de la evaluación interna que realicen los clientes.

Servicio: Hace referencia a las acciones que se dan entre el proveedor y el cliente, con la finalidad de cubrir una necesidad de los clientes.

Usuario: Persona que hace uso de un servicio o producto, por lo cual deben pagar una tarifa económica.

Fiabilidad: Capacidad de las organizaciones para cumplir de forma cabal con lo que se ofrece en los servicios.

Capacidad de respuesta: Capacidad de las organizaciones para brindar soluciones a los problemas de los clientes en un tiempo aceptable, los cuales se realizan a través del personal.

Seguridad: Grado de confianza que tienen los clientes con los servicios obtenidos de las organizaciones, la cual ha sido creada por la buena actitud del personal en lo relacionado a la atención.

Empatía: Capacidad con la que cuenta el personal para atender a los clientes de una forma efectiva, tomando en cuenta la situación del reclamo, las características del cliente y sus necesidades. La aplicación de la empatía, en las organizaciones, da lugar a la creación de servicios personalizados para cada segmento de clientes.

Aspectos tangibles: Están conformados por los aspectos físicos de las organizaciones, donde los clientes evalúan las condiciones y apariencia de las instalaciones, equipo y personal que se encuentran involucrados en la prestación de los servicios.

2.4 Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existen factores sociodemográficos que están relacionados con la satisfacción del usuario con cáncer de tiroides del Servicio de Medicina Nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2020 – 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

El género es un factor sociodemográfico que está relacionado con la satisfacción del usuario con cáncer de tiroides del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2020–2021.

La edad es un factor sociodemográfico que está relacionado con la satisfacción del usuario con cáncer de tiroides del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2020–2021.

El estado civil es un factor sociodemográfico que está relacionado con la satisfacción del usuario con cáncer de tiroides del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2020–2021.

El nivel educativo es un factor sociodemográfico que está relacionado con la satisfacción del usuario con cáncer de tiroides del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2020–2021.

La procedencia es un factor sociodemográfico que está relacionado con la satisfacción del usuario con cáncer de tiroides del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2020–2021.

El tipo de usuario es un factor sociodemográfico que está relacionado con la satisfacción del usuario con cáncer de tiroides del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2020 – 2021.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipos y diseño

Enfoque del estudio: Cuantitativo

El estudio buscó medir de una forma numérica y/o en intervalos de clasificación de nivel las variables de estudio (48). Según la intervención del investigador es observacional, no se realizó una intervención deliberada del investigador en las variables, es decir, se estudiaron en su contexto natural (48); según el alcance, analítico, buscó establecer la relación o influencia que se da entre las variables de estudio (49).; según el número de mediciones de la o las variables de estudio, transversal, ya que realizó la toma de los datos en los participantes una sola vez, no se realizó seguimiento o evolución de las mismas (48); según el momento de la recolección de datos, retrospectivo, dado que los datos se recolectaron en un periodo anterior a la ejecución del estudio.

3.2 Diseño muestral

Población universo

Estuvo conformada por todos los pacientes con cáncer de tiroides que fueron atendidos en el servicio de Medicina Nuclear donde recibieron el tratamiento ablativo con yodo I131, en el periodo 2020 a 2021

Población de estudio

Está definida por todos los pacientes con cáncer de tiroides que fueron atendidos en el servicio de Medicina Nuclear donde recibieron tratamiento ablativo con yodo I131, en el periodo 2020 a 2021. Se tuvo un total de 100 pacientes que conformaron la población de estudio.

Tamaño de la muestra

Debido al reducido tamaño de la población, se utilizó a la totalidad de pacientes de la población como muestra de estudio. Por lo cual, se tuvo una muestra no probabilística de tipo censal, la cual ascendió a un total de 85 pacientes que fueron atendidos en el servicio de medicina nuclear recibiendo tratamiento ablativo con yodo I131.

Muestreo o selección de la muestra

Se utilizó un muestro no probabilístico de tipo censal, donde la muestra quedó definida como el total de la población de estudio, debido al reducido número de participantes que la conforma.

Criterios de inclusión

Pacientes

- con cáncer de tiroides atendidos en el servicio de medicina nuclear, que recibieron terapia ablativa en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins, con acceso web al cuestionario;
- que sean mayores de edad;
- que hayan firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Pacientes

- con cáncer de tiroides que recibieron terapia con I131 en otra institución, o con cierta discapacidad para responder la encuesta de forma virtual.
- pacientes que sean menores de edad
- pacientes que no hayan firmado el consentimiento informado

3.3 Técnicas y procedimiento de recolección de datos

El estudio utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado por el Minsa para adaptarse a la realidad y problemática de la CS de la atención médica brindada por las diferentes instituciones de salud (50). Además, para la recolección de los datos sociodemográficos de los usuarios se diseñó una ficha de recolección de datos.

Para iniciar el proceso de recolección de datos se debe contar con los permisos necesarios de las autoridades del Hospital "Edgardo Rebagliati", para que brinde la autorización necesaria para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

3.4 Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos se realizará en dos etapas, la primera que consiste en la codificación de los datos obtenidos de los instrumentos en una base de datos en

Excel. Luego, pasara por un proceso de control, donde se verificarán si las respuestas de los participantes han sido correctamente codificadas.

La segunda etapa del procesamiento de datos, corresponde a la exportación de la base de datos en Excel hacia el programa SPSS 27, en el cual se realizará el análisis de datos para el estudio.

Para la descripción del estado actual de las variables se utilizará la estadística descriptiva mediante el uso de tablas de frecuencia y gráficos de barra; mientras que para la comprobación de hipótesis del estudio se utilizará estadística inferencial, en específico, la prueba de Chi Cuadrado, que permite establecer la influencia de una variable sobre otra.

3.5 Aspectos éticos

Aplicando los principios éticos y valores de las personas involucradas en el presente estudio, se explicó en qué consistía el estudio, el significado, el motivo de su participación, como parte esencial de la evaluación de la atención recibida en el servicio de medicina nuclear, así mismo, brindando apoyo con referencia al llenado, respetando la autonomía y libertad de los pacientes para su participación en el estudio. Se aplicaron principios bioéticos bajo la declaración de Helsinki; su participación se realizó respetando la confidencialidad durante la ejecución del estudio, con el uso del consentimiento informado y explicación. Considerando la autonomía del mismo, dado que la información fue dada de manera explícita de forma virtual y telefónica con los documentos empleados.

El consentimiento informado fue brindado de manera virtual y en algunos casos de forma presencial, con la información detallada, la misma que previamente se había explicado por vía whatsapp y telefónica.

No hubo conflicto de intereses para la realización del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados de los factores sociodemográficos

Tabla 1. Características sociodemográficas de los usuarios con cáncer de tiroides

Características sociodemográficas	n	%	
Edad	30 - 59 años	54	63.5
	De 60 a más años	31	36.5
Género	Femenino	62	72.9
	Masculino	23	27.1
Estado civil	Soltero(a)	39	45.9
	Conviviente	6	7.1
	Casado(a)	40	47.1
	Divorciado(a)	0	0.0
Nivel de estudios	Sin estudios	1	1.2
	Primaria	4	4.7
	Secundaria	12	14.1
	Técnico	25	29.4
	Superior	43	50.6
Tipo de paciente	Continuador	52	61.2
	Nuevo	33	38.8
Procedencia	Lima	57	67.1
	Provincia	28	32.9

En la tabla 1, se observan los resultados de las características sociodemográficas de los pacientes con cáncer de tiroides que son atendidos en el servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins en el periodo del 2020 al 2021; donde se observan que la gran mayoría (63.5 %) son adultos (30 a 59 años).

Asimismo, se observa que casi la totalidad de pacientes son mujeres (72.9 %), que en su mayoría casadas (47.1 %). En lo referente al nivel de estudios de los pacientes, se observa que el 50.6 % cuentan con nivel de estudio superior. También, cabe resaltar que la mayoría de los pacientes (61.2 %) son de tipo continuador y provienen de Lima (67.1 %).

4.2 Resultados de la satisfacción y sus dimensiones

Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario con cáncer de tiroides

Satisfacción	n	%
Satisfecho	55	64.7
Insatisfecho	30	35.3
Total	85	100.0

En lo relacionado con la satisfacción de los usuarios, con respecto a la atención brindada por el servicio de medicina nuclear del hospital “Edgardo Rebagliati”, se evidencia que la mayoría de usuarios (64.7 %) se encuentran satisfechos con la atención brindada. Sin embargo, existe un 35.3 % de forma contradictoria a la misma variable. Por lo cual, se establece que el servicio de medicina nuclear tiene un nivel de atención a los usuarios aceptable.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad del usuario con cáncer de tiroides

Fiabilidad	n	%
Satisfecho	54	63.5
Insatisfecho	31	36.5
Total	85	100.0

Los resultados del nivel de satisfacción de la fiabilidad de la atención brindada en el servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins, permiten evidenciar que la mayoría de usuarios (63.5 %) se encuentran satisfechos y el 36.5 % restante se encuentran descontentos con la fiabilidad del servicio brindado. Estos resultados, indican que el servicio de medicina nuclear cumple con las especificaciones prometidas a los pacientes en el servicio en la mayoría de ocasiones.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta del usuario con cáncer de tiroides

Capacidad de respuesta	n	%
Satisfecho	65	76.5
Insatisfecho	20	23.5
Total	85	100.0

En lo relacionado con la capacidad de respuesta del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins, evidencian que el 76.5 % de los usuarios están

satisfechos y el 23.5 % de los usuarios están insatisfechos. Por lo tanto, el servicio de medicina nuclear tiene una buena gestión de atención a los pacientes, en la cual los profesionales que trabajan en el servicio muestran disposición para absolver dudas y resolver problemas que se presenten a los usuarios.

Tabla 5. Nivel de satisfacción de la dimensión seguridad del usuario con cáncer de tiroides

Seguridad	n	%
Satisfecho	62	72.9
Insatisfecho	23	27.1
Total	85	100.0

En lo referente a la seguridad de la atención brindada en el servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins, se observa que la mayoría de los usuarios (72.9 %) se encuentran satisfechos con la seguridad del servicio brindado, mientras que el 27.1 % de los usuarios están insatisfechos con la seguridad del servicio brindado. Según la percepción de los usuarios, se tiene una evaluación positiva sobre los conocimientos de los profesionales del área que refuerzan la confianza en el servicio brindado.

Tabla 6. Nivel de satisfacción de la dimensión empatía del usuario con cáncer de tiroides

Empatía	n	%
Satisfecho	63	74.1
Insatisfecho	22	25.9
Total	85	100.0

El estudio de la empatía de la atención brindada por los colaboradores del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins, se observa que la gran mayoría de los usuarios (74.1 %) de los usuarios se encuentran satisfechos con la empatía mostrada en el servicio de atención, mientras que el 25.9 % de usuarios se encuentran insatisfechos con la empatía del servicio. Esto demuestra, que en el servicio de medicina nuclear se brinda una atención personalizada al paciente, que permite satisfacer la mayoría de necesidades y expectativas de los mismos.

Tabla 7. Nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles del usuario con cáncer de tiroides

Aspectos tangibles	n	%
Satisfecho	64	75.3
Insatisfecho	21	24.7
Total	85	100.0

En lo relacionado con la evaluación de los aspectos intangibles del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins, se registró que el 75.3 % de los usuarios están satisfechos y el 24.7 % de usuarios se encuentran insatisfechos. Estos resultados, permite establecer que el servicio de medicina nuclear cuenta infraestructura adecuada para la atención de los pacientes, así como, con insumos y equipos que permiten desarrollar el servicio de los usuarios de forma óptima.

4.3 Análisis inferencial

Tabla 8. Relación entre la edad y la satisfacción del usuario

Edad	Satisfacción del usuario				X ²	p
	Satisfecho		Insatisfecho			
	n	%	n	%		
30 - 59 años	40	72.7	14	46.7	5.690	0.017
De 60 a más años	15	27.3	16	53.3		
Total	55	100.0	30	100.0		

El análisis de la tabla de contingencia (tabla 8), se observa que en el grupo de los usuarios que se encuentran satisfechos con el servicio, el 72.7 % se encuentra en un rango de edad de 60 a 59 años; mientras que en el grupo de enfermos que se encuentran insatisfechos, se observa que el 53.3 % cuentan con una edad mayor de 30 años. Asimismo, la prueba Chi Cuadrado (tabla 8) permite comprobar que la edad es un factor que se relaciona de forma significativa ($p < 0.05$) con la valoración de la variable en el paciente oncológico con cáncer de tiroides que se atiende en el servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins del 2020 al 2021.

Tabla 9. Relación entre el género y la satisfacción del usuario

Género	Satisfacción del usuario				X ²	p
	Satisfecho		Insatisfecho			
	n	%	n	%		
Femenino	45	81.8	17	56.7	6.222	0.013
Masculino	10	18.2	13	43.3		
Total	55	100.0	30	100.0		

El análisis bivariado (tabla 9), permite evidenciar que en el grupo de los usuarios que se encuentran satisfechos con el servicio, el 81.8 % son de género femenino; mientras que en el grupo de pacientes que se encuentran insatisfechos, se observa que el 43.3 % son del masculino. Asimismo, la prueba Chi Cuadrado (tabla 9) evidenció que el género es un factor sociodemográfico que está relacionado de forma significativa ($p < 0.05$) a la variable.

Tabla 10. Relación entre el estado civil y la satisfacción del usuario

Estado civil	Satisfacción del usuario				X ²	p
	Satisfecho		Insatisfecho			
	n	%	n	%		
Soltero(a)	24	43.6	15	50.0	3.821	0.148
Conviviente	2	3.6	4	13.3		
Casado(a)	29	52.7	11	36.7		
Total	55	100.0	30	100.0		

Los resultados de la tabla de contingencia (tabla 10), mostraron que en el grupo de los usuarios que se encuentran satisfechos con el servicio, el 52.7 % son casados; mientras que en el grupo que se encuentran insatisfechos, se observa que el 50.0 % de los usuarios son usuarios solteros. Asimismo, la prueba Chi Cuadrado (tabla 10) permite demostrar que el factor sociodemográfico de Estado civil no se relaciona ($p > 0.05$) con la variable en el paciente con cáncer de tiroides que se atiende en el servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins del 2020 al 2021.

Tabla 11. Relación entre el Nivel de estudios y la Satisfacción del usuario

Nivel de estudios	Satisfacción del usuario				X ²	p
	Satisfecho		Insatisfecho			
	n	%	n	%		
Sin estudios	1	1.8	0	0.0	7.633	0.106
Primaria	1	1.8	3	10.0		
Secundaria	5	9.1	7	23.3		
Técnico	19	34.5	6	20.0		
Superior	29	52.7	14	46.7		
Total	55	100.0	30	100.0		

El análisis de la tabla de contingencia (tabla 11), evidenció que en el grupo de los usuarios que se encuentran satisfechos con el servicio, el 52.7 % cuenta con nivel de estudios superior; de forma análoga en el grupo de pacientes insatisfechos, se observa que el 46.7 % presenta un nivel de estudios superior. Además, la prueba chi cuadrado (tabla 13) permitió determinar que el factor sociodemográfico no se encuentra relacionado ($p > 0.05$) con la variable, en el paciente con cáncer de tiroides que se atiende en el servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins del 2020 al 2021.

Tabla 12. Relación entre el Tipo de paciente y la Satisfacción del usuario

Tipo de paciente	Satisfacción del usuario				X ²	p
	Satisfecho		Insatisfecho			
	n	%	n	%		
Continuador	39	70.9	13	43.3	6.215	0.013
Nuevo	16	29.1	17	56.7		
Total	55	100.0	30	100.0		

La tabla de contingencia (tabla 12) muestra que en el grupo de los usuarios que se encuentran satisfechos con el servicio, el 70.9 % se vienen atendiendo en el servicio de medicina nuclear; mientras el grupo de insatisfechos, se observa que el 56.7 % han empezado su tratamiento en la institución. Además, los resultados de la prueba Chi Cuadrado (tabla 12) comprobaron que el factor sociodemográfico de tipo de paciente se relaciona de forma significativa ($p < 0.05$) con la variable, en el paciente con cáncer de tiroides que se atiende en el servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins del 2020 al 2021.

Tabla 13. Relación entre la Procedencia y la Satisfacción del usuario

Procedencia	Satisfacción del usuario				X ²	p
	Satisfecho		Insatisfecho			
	n	%	n	%		
Lima	44	80.0	13	43.3	11.814	0.000
Provincia	11	20.0	17	56.7		
Total	55	100.0	30	100.0		

El análisis de las tablas cruzadas (tabla 13) puso de manifiesto que en el grupo de los usuarios que se encuentran satisfechos con el servicio, el 80 % son provenientes de Lima; mientras que en el grupo que se encuentran insatisfechos, se observa que el 56.7 % provienen de provincias. Además, la prueba Chi Cuadrado, permite comprobar que el factor sociodemográfico de procedencia está asociado de forma significativa ($p < 0.05$) con la variable en el paciente con cáncer de tiroides que se atiende en el servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins del 2020 al 2021.

Tabla 14. Análisis multivariado del modelo de regresión logística de los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario

Factores	p	OR	IC (95%) del OR
Edad (30 - 59 años)	0.011	5.86	1.488 - 23.090
Genero (Femenino)	0.346	1.81	0.526 - 6.227
Estado civil (Casado)	0.015	5.56	1.389 - 22.222
Nivel de estudios (Superior)	0.226	2.09	0.634 - 6.855
Tipo de paciente (Continuador)	0.022	3.95	1.214 - 12.858
Procedencia (Lima)	0.002	7.42	2.081 - 26.473

Los resultados de la regresión logística (tabla 14), permiten establecer que los factores sociodemográficos de edad (OR=5.86), estado civil (0.015), tipo de paciente (OR=3.95) y procedencia (OR=7.42) están relacionados ($p < 0.05$) con la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de la evaluación de la calidad de servicio de los usuarios con cáncer de tiroides del Servicio de Medicina Nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins del 2020 al 2021, evidencian que la mayoría (64.7 %) se encuentra satisfecho con la atención recibida. Los resultados son similares al estudio realizado por Giraldez B (16), donde se encontró que el nivel de satisfacción del servicio es del 70.9 % en los usuarios del consultorio oncológico.

En la presente investigación se determinó que los factores sociodemográficos edad, género, tipo de paciente y procedencia, se relacionan con la satisfacción del usuario y los factores sociodemográficos estado civil y nivel de estudios no se relacionan con el cáncer de tiroides del servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins del 2020 al 2021. Mediante la evaluación de la prueba Chi Cuadrado permitieron comprobar que la Edad ($p=0,017<0.05$), género ($p=0,013<0.05$), tipo de paciente ($p=0,013<0.05$) y procedencia ($p=0,000<0.05$), se relacionan en forma significativa; mientras que estado civil ($p=0,148<0.05$) y nivel de estudios ($p=0,106<0.05$), no se relacionan con la variable.

Con respecto a las características sociodemográficas de los pacientes, evidenciaron una edad entre 30 a 59 años (63.5 %); género femenino (72.9 %); estado civil casado (47.1%) y soltero (45.9 %); nivel de estudios superior (50.6 %) y técnico (29.4 %): tipo de paciente continuador (61.2 %) y procedencia Lima (67.1 %). De la evaluación de la satisfacción por el Servqual se encontró que la mayoría (64.7 %) se encuentran satisfechos con la atención brindada. Además. se evidencia que se encuentran en la categoría de la fiabilidad (63.5 %). La capacidad de respuesta (76.5 %), la seguridad del (71.3 %); servicio atención (72.9 %); la empatía (74.1 %); y aspectos tangibles (75.3 %) del servicio brindado a los enfermos con cáncer de tiroides que se atiende en el servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins del 2020 al 2021.

Los resultados coinciden con lo hallado por Romero (14) al demostrar que las características sociodemográficas de edad, grado de instrucción y lugar de procedencia se encuentran asociadas a la percepción de satisfacción de la calidad de

atención que reciben las gestantes en un centro de salud. Así también, lo encontrado por Giraldez B (16) en usuarios externos de un Instituto Oncológico, al comprobar que los factores sociodemográficos de condición del encuestado, sexo, edad, procedencia, nivel socioeconómico, tipo de seguro, tipo de usuario y especialidad de atención se encuentran asociados de manera significativa con la variable en el Instituto Oncológico.

De la misma manera, con respecto a la categoría género, Huertas M (9) en un estudio en pacientes que reciben quimioterapia en un hospital de Tacna, comprobó que el sexo se asocia con la satisfacción de la atención recibida, siendo mayor el mayor porcentaje favorecido las mujeres, teniendo una similitud en lo encontrado por la investigación en pacientes con cáncer a la tiroides que se atiende en el servicio de medicina nuclear del hospital. Asimismo, el estudio realizado por Carpio y Cristóbal (21) en una población de usuarios que reciben quimioterapia ambulatoria, estableció que el sexo fue el factor asociado a la identificación de esta variable del servicio recibido, donde las mujeres ocupan el mayor porcentaje.

Los resultados de la investigación encuentran similitud en la categoría del tipo o condición del paciente, con lo hallado por Arévalo (13), que también obtuvo que es un factor relacionado con la satisfacción percibida por el usuario externo en un centro de salud.

Además, se encontraron estudios que no concuerdan con los resultados hallados como el de Herrera S (15) quien en su investigación en Arequipa comprobó que las características sociodemográficas de los usuarios externos no se asocian con la satisfacción de la calidad de atención recibida en el Centro de Salud. Aunque el 53 % de los usuarios consideran como muy buena la atención recibida, solo el 38 % de lo cumplen totalmente. Con respecto al estado civil, no concuerda con lo hallado por Leow y Liew (24) quien encontró que los pacientes, asociados al servicio de atención y el tiempo de duración de las consultas en el Centro Médico, el estado civil se encuentra relacionado con la satisfacción, identificándose a los casados con mayor similitud de resultados.

CONCLUSIONES

1. La edad de los usuarios con cáncer de tiroides es un factor sociodemográfico que influye en la evaluación de la atención brindada por el servicio de Medicina Nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins del 2020 al 2021. Donde, el grupo etario de los usuarios adultos se muestran con una mayor proporción de satisfacción con la atención recibida en el Hospital.
2. El género de los usuarios con cáncer de tiroides es un factor sociodemográfico que influye en la evaluación de la atención brindada por el servicio de Medicina Nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins del 2020 al 2021, debido a que las mujeres muestran una mayor proporción de satisfacción con la atención recibida, mientras que los hombres muestran mayormente incongruencia con la variable en la atención recibida.
3. El estado civil de los usuarios con cáncer de tiroides es un factor sociodemográfico que no influye en la evaluación de la atención brindada por el servicio de Medicina Nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins del 2020 al 2021. Esto se debe, a que independientemente del estado civil de los usuarios de cáncer, se obtienen una mayor proporción de satisfacción con la atención recibida en el servicio de medicina nuclear del Hospital.
4. El nivel de estudios de los usuarios con cáncer de tiroides es un factor sociodemográfico que no influye en la evaluación de la atención brindada por el servicio de Medicina Nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins del 2020 al 2021. Por lo cual, se obtienen proporciones similares de satisfacción con la atención recibida en el servicio de medicina nuclear entre los pacientes con cáncer según el nivel de estudio.
5. El tipo de paciente de los usuarios con cáncer de tiroides es un factor sociodemográfico que influye en la evaluación de la atención brindada por el servicio de medicina nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins del 2020 al

2021. Donde se destacan los continuadores, los cuales cuentan con una mayor proporción de satisfacción con la atención recibida en el servicio de Medicina Nuclear del Hospital.

6. La procedencia de los usuarios con cáncer de tiroides es un factor sociodemográfico que influye en la evaluación de la atención brindada por el servicio de Medicina Nuclear del hospital Edgardo Rebagliati Martins de 2020 al 2021, debido a que los pacientes locales (los que proceden de Lima), cuentan con una mayor proporción de satisfacción con la atención recibida.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la directiva del servicio de Medicina Nuclear del hospital “Edgardo Rebagliati” elaborar un programa de capacitación, que permita que el personal de salud que labora en el servicio de medicina nuclear adquiera conocimientos y herramientas necesarias para brindar una atención personalizada y eficiente a los pacientes con cáncer de tiroides con lo cual se eleven los niveles de satisfacción del usuario con respecto a la atención recibida. Además, el programa de capacitación en atención al cliente se debe brindar a los trabajadores administrativos, para que puedan resolver las dudas y problemas sobre las programaciones de citas.
2. Se recomienda el replanteamiento de las políticas de atención de los usuarios del servicio de Medicina Nuclear que incentiven una atención confiable y especializada, teniendo en cuenta la sensibilidad de los pacientes con cáncer de tiroides, conforme a la edad, género, y procedencia, en la satisfacción de la atención recibida. Con lo cual, se busca diseñar estrategias de atención que busquen identificar las necesidades de salud, conforme a sus características sociodemográficas.
3. Se recomienda que el hospital Edgardo Rebagliati Martins establezca la evaluación periódica de la satisfacción de la atención del usuario con la finalidad de establecer indicadores de gestión sobre el desempeño de los trabajadores en lo referente al servicio que brinda a los pacientes y obtener información sobre los factores o características mejor y peor valoradas del Hospital. Con esta información, se pueden diseñar políticas y planes de acción que permitan mejorar el proceso de atención de los mismos.
4. Se recomienda que el hospital Edgardo Rebagliati Martins amplie la investigación de los factores sociodemográficos que influyen en la satisfacción de la atención al usuario a los distintos servicios de la institución, para establecer similitudes o diferencias entre las necesidades y expectativas de los pacientes que se atienden en los distintos servicios o consultorios del Hospital.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Díez J, Galofré J. Thyroid cancer patients satisfaction at the management outcome: an analysis of the results of a nationwide survey in 485 subjects. *BMC Health Services Research*. 2021 Feb 18; 21(1): p. 1-9.
2. Davies L, Roman B, Fukushima M, Ito Y, Miyauchi A. Patient Experience of Thyroid Cancer Active Surveillance in Japan. *JAMA Otolaryngol Head Neck Surgery*. 2019; 145(4): p. 363–370.
3. Heerdegen A, Petersen G, Jervelund S. Determinants of patient satisfaction with cancer care delivered by the Danish healthcare system. *Cancer*. 2017; 123(15): p. 2918-2926.
4. Woo S, Choi M. Medical service quality, patient satisfaction and intent to revisit: Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea. *PLoS One*. 2021; 16(6): p. e0252241.
5. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Medical Journal*. 2014; 29(1): p. 3–7.
6. Chávez P, Matzumura JP, Gutiérrez H, Mendoza D. Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. *Horizonte Médico (Lima)*. 2019; 19(2): p. 49-56.
7. Footman K, Roberts B, Mills A, Richardson E, McKee M. Public satisfaction as a measure of health system performance: A study of nine countries in the former Soviet Union. *Health Policy*. 2013; 112: p. 62–69.
8. Sánchez-Piedra CA, Prado-Galbarro FJ, García-Pérez S, Santamera AS. Factors associated with patient satisfaction with primary care in Europe: results from the EU primicare project. *Quality in Primary Care*. 2014; 22(3): p. 147–155.
9. Huertas M. Factores asociados al nivel de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Quimioterapia del Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud Tacna, 2020. [Tesis de maestría]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman; 2021.

10. Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad. Ley N° 30224. In ; 2014 julio 11; Lima: Congreso de la República.
11. Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional para la Calidad. DS 046-2014-PCM. 2014 junio 18..
12. EsSalud. Sistema de Gestión de la Calidad Lima: Gerencia Central de Aseguramiento; 2013.
13. Arévalo M. Características sociodemográficas y satisfacción percibida por los usuarios de consultorios externos en el C.S. Metropolitano de Tacna en diciembre del año 2021. [Tesis de titulación]. Tacna: Universidad Privada de Tacna; 2022.
14. Romero R. Características sociodemográficas y grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del E.S I-4 Buenos Aires Morropón-Piura, 2021. [Tesis de titulación]. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2022.
15. Herrera S. Características sociodemográficas asociadas a satisfacción de la calidad de atención del usuario externo de un Centro de Salud de Arequipa, 2020. [Tesis de titulación]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020.
16. Giraldez B. Factores relacionados con la satisfacción en la atención de pacientes en los consultorios externos del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, Arequipa - 2018. [Tesis de maestría]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2022.
17. Vargas G. Factores asociados a la satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa - Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen-Huancayo - 2023. [Tesis de titulación]. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2023.
18. Dámaso B. Factores relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el hospital II Red Asistencial Huánuco Essalud, 2017. Revista de Investigación Valdizana. 2018; 12(2): p. 65-74.
19. Mauricio Y. Factores sociodemográficos y calidad de atención percibida en consultorios de obstetricia de un Hospital Regional Docente Materno Infantil. [Tesis de maestría]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2019.
20. La Torre A, Oyola A, Quispe M. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la

- Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Revista Gerencia y Políticas de Sal.* 2018; 17(34).
21. Carpio C, Cristóbal J. Factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Quimioterapia del Instituto Oncológico de Lima, 2017. [Tesis de maestría]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018.
 22. Flores D. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la unidad de quimioterapia ambulatoria del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019. [Tesis de titulación]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2022.
 23. Arizabal Y. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de oncología del hospital Antonio Lorena Cusco, 2021. [Tesis de titulación]. Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2021.
 24. Leow H, Liew S. A cross sectional study on patient satisfaction and its association with length of consultation at the University Malaya Medical Centre Primary Care Clinic. *Malaysian Family Physician.* 2022; 17(2): p. 71-80.
 25. Abate D, Aman M, Gebremariam G, Fentie A. Assessment of Quality of Care Using Information on Patient Satisfaction at Adult Oncology Center of Tikur Anbessa Specialized Hospital, Ethiopia: A Cross-Sectional Study. *Patient Preference and Adherence.* 2020; 14: p. 847-857.
 26. Adhikari M, Paude N, Mishra S, Shrestha A, Upadhyaya D. Patient satisfaction and its sociodemographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research.* 2021; 21(135): p. 1-10.
 27. Mahran S, Nagshabandi E. Oncology Patients' Satisfaction Towards Quality Health Care Services at Accredited University Hospital. *American Journal of Nursing Science.* 2016; 5(4): p. 162-168.
 28. Myshketa R, Kalaja R, Kurti S. Patient Satisfaction Relation with Sociodemographic Variables in Hospital Health Care in Albania. *Universal Journal of Public Health.* 2022; 10(4): p. 430-438.
 29. Kamel A, El- Guindy H, Mohamed A, Saleh A. Assessment of Elderly Patient Satisfaction about Palliative Care Services for Cancer. *NILES journal for Geriatric and Gerontology.* 2023; 6(1): p. 114-132.

30. Real RE, Real NE. Factores de insatisfacción al alta de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Anales de la Facultad de Ciencias Médicas*. 2019; 52(3): p. 37-46.
31. Peralta R, Ruiz C, Benítez N, Fleitas A, Franco A, Ortega J. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*. 2019; 6(1): p. 41-53.
32. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1988; 64: p. 12–40.
33. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*. 1985; 49(4): p. 41–50.
34. Lytle R, Mokwa M. Evaluating Health Care Quality: The Moderating Role of Outcomes. *Journal of Health Care Marketing*. 1992; 12: p. 460–469.
35. Donabedian A. The Quality of Care: How Can It Be Assessed? *JAMA: The journal of the American Medical Association*. 1988; 260: p. 1743–1748.
36. Bopp K. How Patients Evaluate the Quality of Ambulatory Medical Encounters: A Marketing Perspective. *Journal of Health Care Marketing*. 1990; 10: p. 6-16.
37. Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021; 18(10758).
38. Mohammadi-Sardo MR, Salehi S. Emergency department patient satisfaction assessment using modified servqual model: A cross-sectional study. *Advanced Journal of Emergency Medicine*. 2018; 3(e3).
39. Yarimoglu EK. A review on dimensions of service quality models. *Journal of Marketing Management*. 2014; 2(2): p. 79–93.
40. Jandavath R, Byram A. Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intentions in corporate hospitals in India. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*. 2016; 10(1): p. 48-74.

41. Teshnizi S, Aghamolaei T, Kahnouji K, Teshnizi S, Ghani J. Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care*. 2018; 30(2): p. 82–89.
42. Fracasso B, Terres M, Schneider D, Libânio C. A influência do Healthscape na experiência, satisfação e qualidade percebida pelos pacientes de unidade de tratamento intensivo. *Revista Hospitalidade*. 2020; 17(2): p. 56-70.
43. Gavurova B, Dvorsky J, Popesko B. Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021; 18(11337).
44. Silva P, Novais M, Rosa I. A função do psicólogo no pronto-socorro: visão da equipe. *Revista da SBPH*. 2019; 22(2): p. 149-169.
45. Pereira F, Barlem E, Ramos-Toescher A, Tomaschewisk-Barlem J, Castanheira J, Bordignon S. Adaptação cultural e validação do General Practice Nurse Satisfaction Scale. *Revista Gaúcha de Enfermagem*. 2020; 41(e20190417): p. 1-8.
46. Almeida H, Góis R. Avaliação da satisfação do paciente: indicadores assistenciais de qualidade. *Revista de Administração em Saúde*. 2020; 20(81): p. e244.
47. Vieira I, Santos F, Silva F, Lins S, Muniz N. A satisfação de pacientes em tratamento dialítico com relação aos cuidados do enfermeiro. *Revista Enfermagem UERJ*. 2018; 26: p. e26480.
48. Hernández R, Fernández C, Baptista M. *Metodología de la investigación México*: McGraw-Hill Education; 2014.
49. Monje C. *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica Colombia*: Universidad Surcolombiana; 2011.
50. MINSA. *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo Lima*: Ministerio de Salud; 2011.
51. Andaleeb SS. Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science & Medicine*. 2001; 52: p. 1359–1370.

52. Naidu A. Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 2009; 22: p. 366–381.
53. Donabedian A. The Lichfield Lecture. Quality assurance in health care: Consumers' role. *Quality in Health Care*. 1992; 1: p. 247–251.
54. Alhashem AM, Alquraini H, Chowdhury RI. Factors influencing patient satisfaction in primary healthcare clinics in Kuwait. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 2011;(24): p. 249–262.
55. Danielsen K, Bjertnaes OA, Garratt A, Forland O, Iversen H, Hunskaar S. The association between demographic factors, user reported experiences and user satisfaction: Results from three casualty clinics in Norway. *BMC Family Practice*. 2010; 11: p. 73.
56. Vranceanu A, Ring D. Factors associated with patient satisfaction. *Journal of Hand Surgery*. 2011;(36): p. 1504–1508.
57. Gill L, White L. A critical review of patient satisfaction. *Leadership in Health Services*. 2009;(22): p. 8–19.
58. Schoenfelder T, Klewer J, Kugler J. Determinants of patient satisfaction: A study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany. *International Journal for Quality in Health Care*. 2011;(23): p. 503–509.

ANEXOS

1. Instrumento de recolección de datos

Ficha de Datos Sociodemográficos

FICHA DE RECOLECCIÓN DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Fecha: ___/___/___

Establecimiento de
Salud: _____

DATOS GENERALES:

1. Tipo de usuario:	Continuador	1
	Nuevo	2
2. Edad (años)	<input type="text"/>	
3. Genero	Femenino	1
	Masculino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Técnico	4
	Superior	5
5. Estado civil	Soltero	1
	Conviviente	2
	Casado	3
	Otro	4
6. Procedencia:	Lima	1
	Provincia	2
7. Especialidad donde fue atendido:	_____	

**Cuestionario de Satisfacción del Usuario
(SERVQUAL modificado por el Minsa)**

EXPECTATIVAS									
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES

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

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

2. Consentimiento informado

FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON CÁNCER DE TIROIDES DEL SERVICIO DE MEDICINA NUCLEAR DEL HOSPITAL “EDGARDO REBAGLIATI” 2020- 2021

Yo, (Nombres y Apellidos del paciente) Identificado con DNI N°.....
.....Actualmente siendo paciente del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, he sido informado en forma explícita y detallada con respecto al propósito y manejo del estudio, y así mismo indico mi participación voluntaria, con fines posteriores a mejorar la calidad del servicio de medicina nuclear del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

Fecha y hora.....

Firma del participante
