



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

**FACTORES ASOCIADOS A LA DESERCIÓN EN LA CONSULTA
EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA**

ASENJO 2016

**PRESENTADA POR
KATHERINE ANAMARÍA SALDAÑA DÁVILA**

**ASESOR
CRISTIAN DÍAZ VÉLEZ**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO DE MÉDICO CIRUJANO**

**CHICLAYO – PERÚ
2019**



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

La autora 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

**FACTORES ASOCIADOS A LA DESERCIÓN EN LA
CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL
ALMANZOR AGUINAGA ASENJO 2016**

TESIS

**PARA OPTAR
EL TÍTULO DE MÉDICO CIRUJANO**

**PRESENTADO POR
KATHERINE ANAMARÍA SALDAÑA DÁVILA**

**ASESOR
MG. CRISTIAN DÍAZ VÉLEZ**

PIMENTEL, PERÚ

2019

JURADO

Presidente: Raúl Fernando Ortiz Regis, maestro en Gerencia de Servicios de Salud.

Miembro: Jorge Luis Sosa Flores, especialista en Pediatría y doctor en Ciencias de la Educación.

Miembro: Juan Alberto Leguía Cerna, especialista en Geriatria.

DEDICATORIA

A todos quienes en algún momento de mi carrera me tendieron una mano amiga y me dieron palabras de aliento, o simplemente estuvieron allí. A quienes con su cálida luz hicieron más fácil la experiencia universitaria. A Dios, a mis padres, a mis hermanos, y a mi abuelita.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a todos los pacientes que
accedieron a participar de este estudio.
También agradezco al Hospital Nacional
Almanzor Aguinaga Asenjo por permitirme
realizar esta investigación.

A mis maestros, compañeros, y
universidad por los conocimientos otorgados.

ÍNDICE

	Págs.
Portada	i
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	3
III. RESULTADOS	6
IV. DISCUSIÓN	13
CONCLUSIONES	16
RECOMENDACIONES	17
FUENTES DE INFORMACIÓN	18
ANEXOS	

RESUMEN

Objetivos: Identificar los factores asociados a la deserción en la consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (HNAAA) en el 2016. **Material y métodos:** Estudio transversal analítico, incluyó a usuarios de la consulta externa del HNAAA > 18 años, y familiares de menores de edad o personas con dificultad para responder, se contactó mediante llamadas telefónicas. Se obtuvo un total de 144 individuos, proporción esperada 16%, IC 95%, error 6%, sobre una población conocida de 339292 pacientes. Muestra seleccionada a partir de un muestreo aleatorio simple sin reemplazo. **Resultados:** De la población total, 73133 (21,55%) desertaron la consulta externa. De los 162 pacientes entrevistados, 3 habían fallecido, por lo tanto se entrevistó a un total de 159 usuarios. Los factores asociados a la deserción son la mala calidad de atención del personal médico (RP: 1,42 (1,04 - 1,93) e IC: 95%) y no obtener la cita con el médico solicitado (RP: 1,43 (1,02 - 2,00) e IC: 95%). De las características epidemiológicas, las de mayor frecuencia fueron procedencia de Lambayeque (65,52%) y tenencia de hijos (82,28%). En las asistenciales, calidad de atención regular del personal administrativo (60,76%) e insatisfacción del tiempo de consulta (51,90%). En las administrativas, tiempo de diferimiento > 4 semanas (83,54%) y no brindar la cita con el médico solicitado (55,70%). **Conclusión:** Los factores asociados son la mala calidad de atención del personal médico y no brindar la cita con el médico de preferencia.

Palabras clave: *Servicios de Salud Comunitaria, Continuidad de la Atención al Paciente, Prestación de Atención de Salud* (FUENTE: DeCS, BIREME)

ABSTRACT

Objectives: To identify the factors associated with the desertion in the external consultation at Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (HNAAA) in 2016.

Methods: Analytical cross-sectional study design that included HNAAA external consultation users > 18 years; in case of being minors or people with difficult to answer, relatives were interviewed; we contacted through telephone calls. 144 individuals were obtained considering an expected proportion of 16%, CI 95%, error 6%, over a known population of 339292 patients. The sample was selected from a simple random sample without replacement.

Results: Of the total population, 73133 (21.55%) defected from the outpatient clinic. Of the 162 patients interviewed, 3 had died and, therefore, a total of 159 users were interviewed. The factors associated with desertion are the poor quality of care of medical personnel (PR: 1.42 (1.04 - 1.93) and IC: 95%) and not obtaining the appointment with the requested doctor (PR: 1.43 (1.02 - 2.00) and CI: 95%). Among the epidemiological characteristics, the most frequent were Lambayeque's origin (65.52%) and to have children (82.28%). Health care quality characteristics, the attention of regular quality of the administrative staff (60.76%) and the dissatisfaction of consultation time (51.90%). Administrative characteristics, the deferral time > 4 weeks (83.54%), and to not provide the appointment with the requested doctor (55.70%).

Conclusion: The associated factors are the poor quality of attention of the medical staff and to not provide the appointment with the doctor of preference.

Keywords: *Community Health Services, Continuity of Patient Care, Delivery of Health Care* (Source: MeSH, NLM)

I. INTRODUCCIÓN

La atención de salud en el Perú está organizada en tres niveles, los establecimientos de tercer nivel son los hospitales de atención general y algunas de sus funciones son promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y gestión; dentro de sus actividades está la Unidad Prestadora de Servicios de Salud (UPSS) - Consulta Externa (1).

El Seguro Social de Salud (EsSalud) define UPSS - Consulta Externa como “unidad básica del establecimiento de salud organizada para la atención integral de salud, en la modalidad ambulatoria, a los usuarios que no estén en condiciones de Urgencia y/o Emergencia” (2). La consulta externa es un servicio para pacientes con una cita asignada previamente que acceden a atenciones médicas de distintas especialidades, en ella ingresan a la atención brindada por el médico con el objetivo de detectar de manera precoz, cualquier riesgo o enfermedad, y así realizar el control y/o vigilancia de enfermedades, además del tratamiento y/o rehabilitación según sea el caso; además, es el servicio más voluminoso de la atención de salud e implica apertura y uso de expediente individual de salud (3,4).

La deserción es un fenómeno que se define como la inasistencia del usuario a la consulta médica (5). Dentro del campo de la medicina se considera a la deserción un problema debido a que se interrumpe la atención, ocasionando en muchos casos, complicaciones y secuelas importantes (6). La deserción en consulta externa se define como aquel paciente que fue citado y que no concurrió a la cita programada (7).

Díaz-Vélez C. menciona en un Informe Técnico que del total de los pacientes desertores en los diferentes servicios del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (HNAAA) durante el año 2014, el Servicio de Clínica Pediátrica representaba un 0,32%, mientras que el Servicio de Ginecología ascendía al 7,29% del 100% de individuos que no asistieron a sus citas médicas (8). Se desconocen datos similares

en otras regiones de nuestro país; sin embargo, se han documentado cifras con respecto a la satisfacción del usuario, encontrando en Lima un 44,36% de satisfechos y en Lambayeque un 10,20%, datos que corresponden al tercer nivel de atención, lo cual se sospecha que está ligado a la inasistencia a las citas médicas (9,10). Por otro lado, en Chile, en el año 2014, se obtuvo un 16,50% de deserción de pacientes, con un rango de 8,80 a 20,20% entre regiones, y una inasistencia mayor en las especialidades de dermatología, geriatría y nutrición (11). En este mismo estudio, se concluye que “los factores socioeconómicos y el manejo de los recursos en salud, tendrían mayor influencia sobre la inasistencia de pacientes a consultas médicas de especialistas, que los factores ambientales” (11).

La presente investigación es un tema de importancia debido a que no ha sido lo suficientemente estudiado en la población de nuestra zona, por ello sería significativo encontrar los factores que influyen en la deserción de dichos pacientes, o si existen otras causas relacionadas con la atención otorgada por el personal de salud, y su influencia en el desarrollo de la enfermedad, calidad de vida, adherencia o aborto del tratamiento, entre otros. Por tanto este estudio pretende identificar los factores asociados a la deserción en la consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en el año 2016, así como también hallar los porcentajes de deserción en dicho establecimiento de salud.

II. METODOLOGÍA

Diseño: Estudio Observacional, Transversal, Analítico, Prospectivo.

Población: La población estuvo constituida por los usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, en el Departamento de Lambayeque, Provincia de Chiclayo, Año 2016.

Muestra y muestreo: El tamaño de la muestra se obtuvo con el programa Epidat v4.1, se seleccionó una muestra de 144, con una proporción de estudios previos de 16% (13), tamaño poblacional de 339292 (hallado en la base de datos de pacientes citados a en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, en los meses de enero a diciembre del año 2016), con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un error del 6%, se realizó un muestreo aleatorio simple sin reemplazo, aplicándose un efecto de diseño igual a 1.

Se incluyeron a todos los pacientes mayores de 18 años, y padres o tutores de los pacientes menores de 18 años que sacaron una cita en consulta externa en el HNAAA en el año 2016; en caso no encontrarse el paciente y pacientes con dificultad para responder, se entrevistó a los familiares que los acompañaron a la consulta médica; con aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados del mismo.

Asimismo, se excluyeron a los pacientes que fueron atendidos en los servicios de psicología, nutrición, obstetricia, odontología, enfermería, servicio social, diálisis peritoneal, hemodiálisis, trasplante renal, medicina del dolor y neonatología; también a los pacientes de quienes no figura número de teléfono en la base de datos y aquellos que no quisieron colaborar con la entrevista vía telefónica.

Procedimientos: Se solicitó de la Oficina de Informática del HNAAA, la base de datos de todos los pacientes citados en el año 2016, se filtró la base con los datos necesarios para el estudio, aplicando los antes mencionados criterios de inclusión y exclusión.

Se utilizó una ficha de recolección de datos, cuyo objetivo fue establecer los factores asociados a la deserción en la consulta externa del HNAAA. Se empleó la técnica de la entrevista estructurada y focalizada en las posibles causas relacionadas con la inasistencia en estos pacientes, la ficha consta de tres secciones: datos de filiación (nombre, edad, sexo, hijos, grado de instrucción, ocupación y servicio en el que obtuvo cita), preguntas orientadas a todos los pacientes (16 preguntas T1-16), y preguntas orientadas a los pacientes desertores (5 preguntas D 1-5).

El cuestionario se aplicó aleatoriamente a los usuarios citados en el HNAAA en el año 2016, que aceptaron participar voluntariamente mediante llamadas telefónicas.

Análisis de datos: Los datos obtenidos fueron ingresados y procesados en el programa Microsoft Excel versión 2010 y Stata 14.

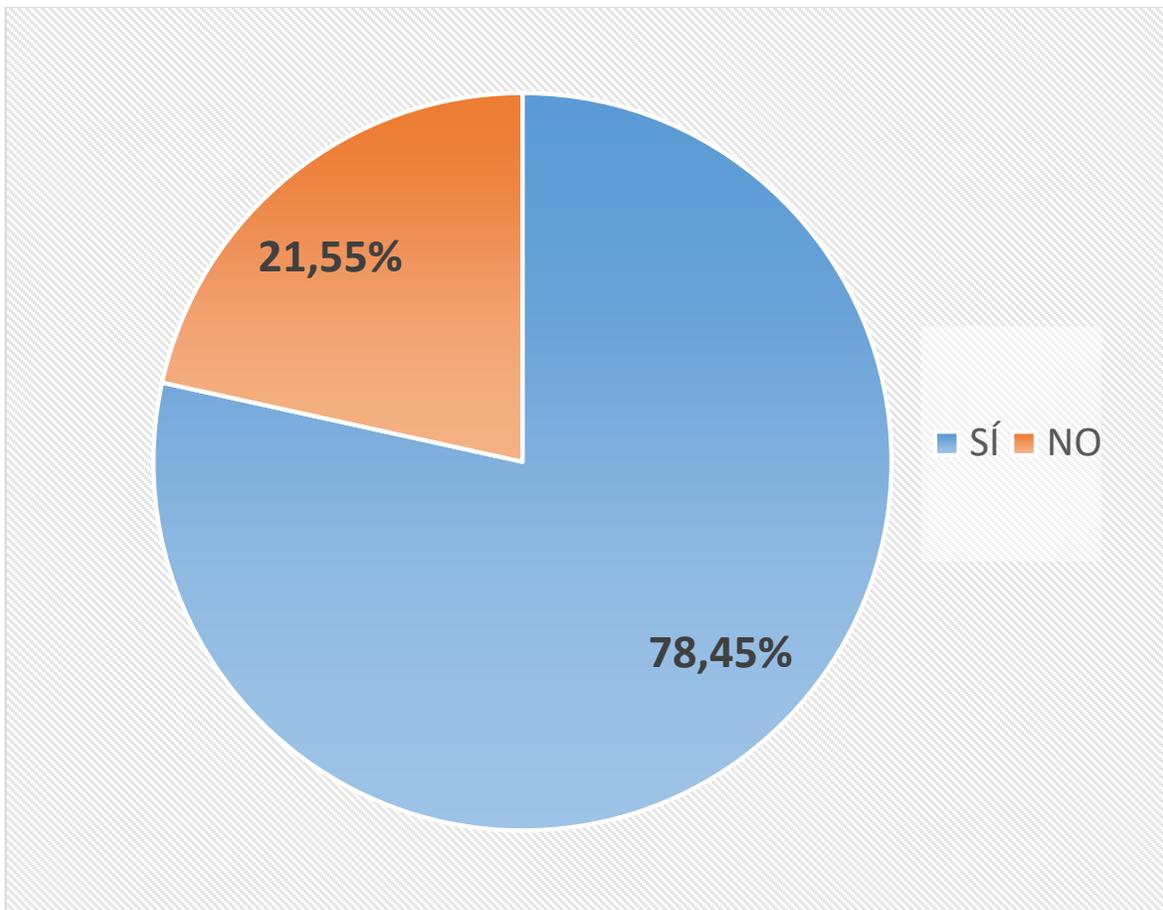
En el análisis univariado se utilizó media y desviación estándar para las variables numéricas; en las categóricas se presentó las frecuencias y porcentajes. En el análisis bivariado se utilizó Chi cuadrado cuando el porcentaje de valores esperados menores o igual a 5, era menor que 20%; y exacta de Fisher cuando era mayor e igual que el 20%. Además se calcularon Razones de Prevalencia (RP) con un intervalo de confianza al 95%. En el análisis multivariado se incluyó a las variables que resultaron asociadas ($p < 0.05$) en el análisis bivariado; luego se utilizaron modelos lineales generalizados de la familia de Poisson ajustado a varianza robusta.

Aspectos éticos: El protocolo fue revisado y aprobado para su ejecución por el comité de ética del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, y se realizó únicamente a los pacientes que accedieron al consentimiento informado.

La información, que se recogió fue confidencial y no se usó para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Se tomaron las medidas para proteger la información personal y no se incluyó el nombre de los participantes en ningún formulario, reporte, publicaciones o cualquier futura divulgación.

III. RESULTADOS

Gráfico 1. Deserción en la consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 2016



Fuente: Oficina de Informática HNAAA 2016

La deserción en la consulta externa del Hospital Nacional Aguinaga Asenjo en el año 2016 fue de un 21,55% del total de citas programadas. Mientras el porcentaje de pacientes no desertores fue del 78,45%.

Tabla 1. Características de los pacientes citados en la consulta externa según deserción en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo durante el 2016

Características Citados	Deserción				p*	RP _c **	IC (95%)		
	Sí		No				Inferior	Superior	
	n	%	n	%					
Características Epidemiológicas									
Procedencia									
Lambayeque	52	65,82	63	78,75	0,07	0,84	0,69	1,02	
Fuera de Lambayeque	27	34,18	17	21,25					
Percepción distancia de lugar de residencia al hospital									
Muy cerca	6	7,59	8	10	0,28	1	-	-	
Cerca	29	36,71	37	46,25					
Lejos	24	30,38	24	30					
Muy lejos	20	25,32	11	13,75					
Hijos									
Sí	65	82,28	61	76,25	0,35	1,08	0,92	1,27	
No	14	17,72	19	23,75					
Sexo									
Masculino	37	46,84	34	42,50	0,58	1,10	0,78	1,56	
Femenino	42	53,16	46	57,50					
Instrucción									
Analfabeto	5	6,33	4	5	0,57	1	-	-	
Primaria	9	11,39	15	18,75					
Secundaria	30	37,97	31	38,75					
Superior	35	44,30	30	37,50					
Ocupación									
Dependiente	23	29,11	19	23,75	0,36	1	-	-	
Independiente	19	24,05	13	16,25					
Desempleado	14	17,72	21	26,25	0,84	0,73	0,45	0,19	
Jubilado	23	29,11	27	33,75					

Características Asistenciales

Calidad de atención

Personal administrativo

Buena	14	17,72	20	25		1	-	-
Regular	48	60,76	46	57,5	0,50	1,24	0,79	1,94
Mala	17	21,52	14	17,5		1,33	0,80	2,23

Personal técnico y de enfermería

Buena	27	34,18	38	47,50		1	-	-
Regular	38	48,10	36	45	0,08	1,24	0,86	1,78
Mala	14	17,72	6	7,50		1,69	1,12	2,53

Personal médico

Buena	40	50,63	61	76,25		1	-	-
Regular	28	35,44	18	22,50	0,001	1,54	1,10	2,15
Mala	11	13,92	1	1,25		2,32	1,72	3,11

Satisfacción tiempo de consulta

Sí	38	48,10	57	71,25	0,003	0,68	0,52	0,88
No	41	51,90	23	28,75				

Satisfacción hora de consulta

Sí	43	54,43	44	55	0,94	0,99	0,75	1,31
No	36	45,57	36	45				

Atención en otro establecimiento de salud

No	27	34,18	45	56,25		1	-	-
Privado	42	53,16	31	38,75	0,013	1,53	1,07	2,19
MINSA	10	12,66	4	5		1,91	1,22	2,98

Mejoría aparente de la salud

Sí	56	70,89	65	81,25	0,13	0,87	0,73	1,04
No	23	29,11	15	18,75				

Características Administrativas

Tiempo de diferimiento

<2 semanas	4	5,06	5	6,25		1	-	-
2-4 semanas	9	11,39	14	17,50	0,50	0,88	0,36	2,15
>4 semanas	66	83,54	61	76,25		1,17	0,55	2,47

Médico de preferencia

Sí	35	44,30	57	71,25	0,001	0,62	0,47	0,83
No	44	55,70	23	28,75				

*Obtenido con Chi2; **Razón de Prevalencia Cruda

Los pacientes desertores tienen 54% más posibilidades de haber sido atendidos por personal médico con regular calidad de atención, y 132% más posibilidades de haber sido atendidos por personal médico con mala calidad de atención.

Los pacientes desertores tienen 32% menos posibilidades de estar satisfechos con el tiempo otorgado a la consulta.

Los pacientes desertores tienen 53% más posibilidades de haberse atendido en un Establecimiento de Salud Privado, y 91% más posibilidades de haberse atendido en un Establecimiento de Salud del MINSA.

Los pacientes desertores tienen 38% menos posibilidades de haber sido atendidos por su médico de preferencia.

Tabla 2. Factores asociados a la deserción en la consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en el 2016

Características Citados	RP _a *	p*	IC* (95%)	
			Inferior	Superior
Procedencia fuera de Lambayeque	1,337	0,064	0,983	1,819
Mala calidad de atención del personal médico	1,416	0,027	1,040	1,926
No médico de preferencia	1,427	0,040	1,016	2,005
No satisfacción del tiempo de consulta	1,237	0,196	0,896	1,707
Atención en otro establecimiento de salud	1,316	0,122	0,929	1,863

*Obtenido por regresión de Poisson con varianza robusta

Los factores asociados a la deserción en la consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo son la mala calidad de atención del personal médico y la cita con un médico que no es de su preferencia.

Tabla 3. Características de pacientes desertores de la consulta externa en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo durante el 2016

Características Desertores	n =79	%
Inasistencia a la última consulta		
Sí	36	45,57
No	43	54,43
Frecuencia con la que falta a la consulta		
Nunca	18	22,78
A veces	54	68,35
Siempre	7	8,86
Paciente se considera responsable de desertar en la consulta externa		
Sí	36	45,57
No	43	53,43
Viaje		
Sí	29	36,71
No	50	63,29
Problemas familiares		
Sí	15	18,99
No	64	81,01
Causas laborales		
Sí	17	21,52
No	62	78,48
Motivo de deserción		
Demora en otorgarle la consulta	21	26,58
Trabajo	10	12,66
Descuido	9	11,39
Atención en otro establecimiento de salud	7	8,86
Insatisfacción con el servicio	7	8,86
Motivos familiares	7	8,86
No le avisaron, no sabía	5	6,33
Otros	13	16,46

El 50,63% de la deserción se agrupa en la demora en otorgar la consulta, trabajo, descuido, y atención en otro establecimiento de salud.

IV. DISCUSIÓN

Entre los factores asociados a la deserción en la consulta externa médica del HNAAA en el año 2016 se hallaron que la mala atención del personal médico y la obtención de la cita con un médico diferente al solicitado están ligadas a una mayor inasistencia a las consultas (Tabla 3). Un estudio anterior sobre la calidad de atención en un hospital de tercer nivel de nuestro país, arroja un 10,20% de satisfechos, lo cual se relaciona con una escasa disposición del personal para brindar ayuda a los pacientes de los diferentes consultorios externos (10), factor que se encuentra asociado en la presente investigación, al catalogarse la calidad de atención del personal médico como mala y no acudir a consulta por obtener cita con un médico que no es de la preferencia, afinidad o de seguimiento del paciente citado.

A pesar de no encontrarse estudios que hayan evaluado los factores asociados de dicha inasistencia en nuestro país, estudios anteriores en Buenos Aires (12) estiman que la alta prevalencia de inasistencia puede estar relacionada a las características socioculturales de los pacientes recibiendo el servicio, los factores relacionados con el sistema de salud, y el tipo de especialidad médica. Por otro lado, un estudio chileno (11) encontró relaciones entre la deserción y los factores socioeconómicos, por encima de los factores ambientales, como el clima o la distancia a los centros de referencia; también se evidenció la influencia que ejerce el manejo de los recursos en salud en relación con la inasistencia.

La deserción en la consulta externa médica del HNAAA en el año 2016 fue de un 21,55% del total de citas pactadas. Según Giunta D. et. al. (12) y Edihovert N. (13), ello significa una pérdida substancial en los recursos del sistema de salud, la inasistencia a las citas médicas tiene consecuencias no solo para el personal médico, sino también para los pacientes, dado que podría deteriorarse el estado de

salud de los usuarios. Estudios similares en Argentina (12) y Chile (11), muestran prevalencias de 22,15% y 16% respectivamente.

En el presente estudio se evaluaron factores epidemiológicos, asistenciales y administrativos. Entre los factores epidemiológicos, se observó que, comparando los asistentes de los desertores, había un mayor número de pacientes que procedían de zonas fuera de Lambayeque en estos últimos, a pesar de no encontrarse asociación; los entrevistados refirieron durante las llamadas que muchas veces no acuden a sus citas porque implica demasiado tiempo llegar al hospital y tienen la percepción de vivir lejos o muy lejos. En cuanto a los factores asistenciales, los pacientes desertores pensaban que la calidad de atención del personal médico, de enfermería y administrativo era bueno, en un 50,63%, 34,18% y 17,72% respectivamente; siendo notoria la insatisfacción con el personal encargado de los trámites administrativos y/u otorgamiento de las citas. Además, se encontró que un 65,82% de los pacientes que no asistieron a consulta, se atendieron en otro establecimiento de salud debido al tiempo de diferimiento (factor administrativo), el cual fue en su gran mayoría mayor a 1 mes. Otro factor administrativo medido fue el no recibir la consulta médica con el médico de seguimiento o de preferencia, lo cual se vio en un 55,70% de los casos desertores, en comparación del 28,75% en los pacientes asistentes.

Entre los motivos de la inasistencia a la consulta externa médica de nuestros pacientes desertores se halló que el mayor número de pacientes faltó debido a la demora en otorgarle la cita (13,84%), seguida de otras razones propias del paciente como trabajo (6,92%) y descuido (5,65%), sumándose a éstas, la atención en otro establecimiento de salud, insatisfacción con el servicio, etc. Además se registraron otros motivos de la inasistencia a la consulta médica, como encontrarse enfermos, internamiento, e incluso en algunos casos fallecimiento.

Una de las limitaciones principales del presente estudio fue la dificultad para contactarse con los pacientes de los cuales no se tenía registro de número telefónico; sumado a ello también se vio el caso de algunos que tenían mucho tiempo de no haber asistido y de esa forma no recordaban claramente cómo fue la atención que recibieron, esto hace posible que el presente estudio esté expuesto a un sesgo de memoria.

CONCLUSIONES

Se encontró una deserción total del 21,55% en el total de citas otorgadas en el HNAAA en el año 2016. Los factores asociados son la mala calidad de atención del personal médico y no brindar la cita con el médico de preferencia. Los factores epidemiológicos con más prevalencia en desertores con respecto a los no desertores, fueron la procedencia de un lugar fuera de Lambayeque, tener una percepción de distancia del lugar de residencia al hospital que sea lejos o muy lejos, tener una ocupación dependiente o independiente. Como características asistenciales, la calidad de atención del personal administrativo fue la peor calificada, y se halló que muchos pacientes se atienden en otros establecimientos de salud debido al tiempo de diferimiento (tiempo transcurrido entre la petición de la cita y la fecha de la misma).

El motivo más frecuente de deserción es la demora en otorgar la consulta, el cual en conjunto con trabajo, descuido, y atención en otro establecimiento de salud, agrupan un total de 59,49% causas de inasistencia a la consulta médica.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que se lleven a cabo estrategias para disminuir la deserción, tales como: mejorar la calidad de atención de parte del personal de salud hacia los usuarios (mediante cursos de capacitación, charlas, u otros); en la medida de lo posible, otorgar consultas con el médico de seguimiento o de preferencia; disminuir el tiempo de diferimiento de la consulta médica y proporcionar facilidades para la más pronta atención de pacientes en espera; de ese modo se esperaría una disminución en la pérdida de recursos de salud por inasistencia. Además, se sugiere al Seguro Social de Salud, enviar recordatorios de citas mediante llamadas telefónicas o mensajes de texto (14, 15).

Por otro lado, para investigaciones posteriores se recomienda ampliar el marco muestral para así los resultados puedan ser extrapolables a poblaciones mayores.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial: Guía Técnica para la categorización de establecimientos del sector salud. Perú. 2014.
2. Resolución de Gerencia General N° 1471-GG-ESSALUD-2013. Definición. características y funciones generales de los Establecimientos de Salud de EsSalud. Perú. 2013.
3. Ministerio de Salud. Indicadores de gestión y evaluación hospitalaria para hospitales institutos y DIRESA. Perú. 2013.
4. Consultas Frecuentes | EsSalud [Internet]. [citado 17 de octubre de 2017]. Disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/consultas-frecuentes/>
5. Shimabuku R. Fernández D. Carlos G. Granados K. Maldonado R. Nakachi G. Las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima. Perú. An Fac med. 2014;75(3):245-50.
6. Escobedo Alvarado J. Vite Sierra A. Oropeza Tena R. Factores asociados a la deserción en un tratamiento breve para usuarios de cocaína. En-claves del pensamiento. 2007;1(2):117-31.
7. Seguro Social del Perú. Compendio de indicadores de Salud. Perú; 2009.
8. Díaz-Vélez C. Damián-Cabrejos C. Informe Técnico: Análisis de la Deserción en Consulta Externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 2014. Rev Cuerpo Med HNAAA. Perú. 2017.
9. Roque-Roque JS. Hinojosa-Florez L. Huaman-Zurita NL. Huaraca-Hilario C. Huamanquispe-Quintana J. Velazco-DelAlamo JF. Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red asistencial EsSalud Cusco 2014. Rev Cuerpo Med HNAAA. 2015;8(2):85-9.
10. Niño-Effio BS. Perales-Carrasco JCT. Chavesta-Manrique XP. Leguía-Cerna JA. Díaz-Vélez C. Calidad de Servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque-octubre 2010. Rev Cuerpo Méd HNAAA. 2012;5(1):5–9.

11. Rebolledo EAS, Mesía RD, la C, Silva GB. Nonattendance to medical specialists' appointments and its relation to regional environmental and socioeconomic indicators in the Chilean public health system. *Medwave*. 2014;14(9):e6023.
12. Giunta D, Briatore A, Baum A, Luna D, Waisman G, de Quiros FGB. Factors associated with nonattendance at clinical medicine scheduled outpatient appointments in a university general hospital. *Patient Prefer Adherence*. 2013;7:1163-70.
13. Edihovert N. Factors Associated with the Causes for Abandonment of Nutrition Counseling for Children and Adolescents with Malnutrition. *Revista de Ciencias Sociales*. 2013;19(4):694-706.
14. Price RS, Balcer LJ, Galetta SL. Education research: a new system for reducing patient nonattendance in residents' clinic. *Neurology*. 2010;74(10):e34-36.
15. Da Costa TM, Salomão PL, Martha AS, Pisa IT, Sigulem D. The impact of short message service text messages sent as appointment reminders to patients' cell phones at outpatient clinics in São Paulo, Brazil. *Int J Med Inform*. 2010;79(1):65-70.

ANEXOS

1. ESTADÍSTICA COMPLEMENTARIA

Tabla 4. Características de pacientes entrevistados de la consulta externa en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo durante el 2016

Características Entrevistados	n=159	%
Deserción		
Sí	79	49,69
No	80	50,31
Procedencia		
Lambayeque	115	72,33
Fuera de Lambayeque	44	27,67
Hijos		
Sí	126	79,25
No	33	20,75
Sexo		
Masculino	71	44,65
Femenino	88	55,35
Instrucción		
Analfabeto	9	5,66
Primaria	24	15,09
Secundaria	61	38,36
Superior	65	40,88
Ocupación		
Dependiente	42	26,42
Independiente	32	20,13
Desempleado	35	22,01
Jubilado	50	31,45
Calidad de atención		
Personal administrativo		
Buena	34	21,38
Regular	94	59,12
Mala	31	19,50

Personal técnico y de enfermería		
Buena	65	40,88
Regular	74	46,54
Mala	20	12,58
Personal médico		
Buena	101	63,52
Regular	46	28,93
Mala	12	7,55
Tiempo de diferimiento		
<2 semanas	9	5,66
2-4 semanas	23	14,47
>4 semanas	127	79,87
Médico de preferencia		
Sí	92	57,86
No	67	42,14
Satisfacción tiempo de consulta		
Sí	95	59,75
No	64	40,25
Satisfacción hora de consulta		
Sí	87	54,72
No	72	45,28
Atención en otro establecimiento de salud		
No	72	45,28
Privado	73	45,91
MINSA	14	8,81
Mejoría aparente de la salud		
Sí	121	23,90
No	38	76,10
Percepción distancia de lugar de residencia al hospital		
Muy cerca	14	8,81
Cerca	66	41,51
Lejos	48	30,19
Muy lejos	31	19,50
¿Se atendería nuevamente en el HNAAA?		
Sí	149	93,71
No	10	6,29

2. FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS



“Factores asociados a la deserción en la consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo”

A las siguientes preguntas señale con una X la opción que corresponda, las que no tienen la opción de selección por favor llenarla con la información solicitada.

Nombre del paciente

Domicilio:

Teléfono:

Edad: Hijos: 1. Sí 2. No

Sexo

1. Masculino 2. Femenino

Servicio:

Grado de instrucción

1. Analfabeto
2. Primaria
3. Secundaria
4. Superior

Ocupación

1. Dependiente
2. Independiente
3. Desempleado
4. Jubilado

1. ¿Cómo calificaría la atención del personal administrativo en el HNAAA?

1. Buena
2. Regular
3. Mala

2. ¿Cómo calificaría la atención del personal técnico y de enfermería en el HNAAA?

1. Buena
2. Regular
3. Mala

3. ¿Cómo calificaría la atención del personal médico en el HNAAA?

1. Buena
2. Regular
3. Mala

4. ¿Ha faltado a su última cita en consulta externa?

1. Sí
2. No

5. ¿Con qué frecuencia falta a sus consultas médicas?

1. Nunca
2. A veces
3. Siempre

D1 ¿Cuál fue el motivo por el que faltó a su consulta médica? (Si no ha faltado, omitir esta pregunta)

1. Demora en otorgarle la consulta
2. Consulta con un médico diferente al solicitado
3. Atención en otro establecimiento de salud
4. Insatisfacción con el servicio
5. Trabajo
6. Descuido
7. Motivos familiares
8. Otros: _____

6. ¿Cuánto fue el tiempo aproximado transcurrido desde la petición de la cita hasta la fecha de la misma?

1. ____ días
2. ____ semanas
3. ____ meses

7. ¿Le otorgaron la consulta con el médico que solicitó y era de su preferencia?

1. Sí
2. No

8. ¿Le parece adecuado el tiempo que le otorgan en las consultas?

1. Sí
2. No

9. ¿Está satisfecho con la hora en la que fue atendido?

1. Sí
2. No

10. ¿Ha recibido atención en otro establecimiento de salud con la finalidad de ganar tiempo?

1. No
2. Privado
3. MINSA
4. Sanidad PNP
5. Sanidad FFAA

11. La atención de parte del médico en otro establecimiento de salud en relación con el HNAAA fue (solo si se ha atendido en otro establecimiento de salud):

1. Igual
2. Mejor
3. Peor

12. Cuando se atendió en el HNAAA, ¿notó una mejoría en su estado de salud?

1. Sí
2. No

13. ¿Qué tan distante cree usted que su vivienda se encuentra el HNAAA?

1. Muy cerca
2. Cerca
3. Lejos
4. Muy lejos

Si no ha faltado, pasar a pregunta T14:

D2 Cuando usted faltó a una consulta, ¿el motivo fue de su parte?

1. Sí
2. No

D3 ¿En alguna ocasión perdió su consulta por encontrarse de viaje?

1. Sí
2. No

D4 ¿Tuvo problemas familiares que le impidieron acudir a la consulta?

1. Sí
2. No

D5 ¿Su inasistencia a la consulta se debió a causas laborales?

1. Sí
2. No

14. ¿En qué servicio recibió la peor atención?

15. ¿En qué servicio recibió la mejor atención?

16. ¿Se atendería nuevamente en consulta externa del HNAAA?

1. Sí
2. No

3. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado para participantes de la investigación

Estimada Señor(a):

Previo saludo cordial a nombre de la Universidad de San Martín de Porres y el equipo de investigadores se le hace llegar la invitación a participar en una investigación titulada “**FACTORES ASOCIADOS A LA DESERCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO EN EL AÑO 2016**”. A usted se le pide que participe en este estudio de investigación debido a que usted podría ayudar a la mejora de la calidad de atención y disminución de distintos aspectos ligados a la inasistencia a las citas médicas programadas

El objetivo de la investigación es identificar los factores asociados a la deserción en las consultas externas en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, como trabajo de tesis de un estudiante de medicina de la Universidad de San Martín de Porres. Este es un formulario de consentimiento que le brindará información acerca de este estudio. El personal del estudio hablará con usted acerca de esta información, y usted es libre de hacer preguntas sobre este estudio en cualquier momento.

Si usted decide participar en este estudio, se le pedirá responder a una serie de preguntas. La participación en el estudio será estrictamente voluntaria, en caso usted se niegue a participar; esto no le afectará en nada.

Beneficios: Su participación en el estudio permitirá conocer los factores asociados a la inasistencia de las citas médicas programadas en este nosocomio. Los resultados de este estudio podrán servir de base para posteriores investigaciones que puedan realizarse en el tema y una mejora en el área hospitalaria.

Daños Potenciales: No existen riesgos dañinos.

En caso aparezca algunas incomodidades el personal del estudio se compromete a resolver las incomodidades lo más pronto posible.

La información, que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Se tomarán las medidas para proteger su información personal y no se incluirá su nombre en ningún formulario, reporte, publicaciones o cualquier futura divulgación. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él.

Si alguna de las preguntas del cuestionario, le parece incómoda usted tiene derecho a no responderla. No se realizará pago alguno (económico y de alguna otra forma) para que acepten participar en el estudio. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. El personal del estudio responderá sus preguntas antes, durante y después del estudio.

Para dudas podrá comunicarse con el asesor metodológico Dr. Cristian Díaz Vélez al número 998 697 613, o con la investigadora Katherine Anamaría Saldaña Dávila, al número celular 979 464 222, o al correo katherine_saldana2@usmp.pe.

Se me ha explicado sobre esta investigación y acepto mi participación.

_____	_____	___/___/2016
Nombres y apellidos del participante	Firma del participante	Fecha

_____	Hora: _____
Firma del investigador	