



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

**SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
EN EL SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO DE PEDIATRÍA
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA MAYO 2019**

**PRESENTADA POR
JAVIER BALDOMERO QUISPE EVANGELISTA**

ASESOR

MGTR. MOISÉS ALEXANDER APOLAYA SEGURA

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

LIMA – PERÚ

2020



Reconocimiento - No comercial

CC BY-NC

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

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



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

**SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
EN EL SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO DE PEDIATRÍA
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA MAYO 2019**

TESIS

**PARA OPTAR
EL TÍTULO DE MÉDICO CIRUJANO**

**PRESENTADO POR
JAVIER BALDOMERO QUISPE EVANGELISTA**

**ASESOR
MGTR. MOISÉS ALEXANDER APOLAYA SEGURA**

LIMA, PERÚ

2020

JURADO

Presidente: Dr. Mauro Rivera Ramírez

Miembro: Dr. Fernando Liberato Felles

Miembro: Dr. Joel Christian Roque Henriquez

A mis padres, por apoyarme todos estos años;
a mis profesores y compañeros porque día a día
se aprende de todos

AGRADECIMIENTOS

A Moisés Apolaya Segura, magíster en Salud Pública por la asesoría metodológica y temática.

ÍNDICE

	Págs.
Portada	i
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	10
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN	19
CONCLUSIONES	23
RECOMENDACIONES	24
FUENTES DE INFORMACIÓN	25
ANEXOS	

RESUMEN

Objetivos Determinar la satisfacción de la calidad de atención en el servicio de Consultorio Externo de Pediatría del Hospital María Auxiliadora mayo 2019

Metodología: Estudio observacional, descriptivo y transversal, realizado en 320 padres o tutores de pacientes atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital María Auxiliadora, Lima Perú, mayo 2019 cuya recolección de muestra fue mediante muestreo por conveniencia. En el recojo de información, se utilizó el cuestionario SERVQUAL, diseñado para determinar la satisfacción en consulta externa. Los datos fueron registrados en el programa Excel para su análisis estadístico.

Resultados: Fueron entrevistados 320 padres o tutores, de los cuales el 86% (n=276) eran mujeres, cuyo promedio de edad fue 28 ± 0.89 . Se encontró que el 69% (n=222) de encuestados están satisfechos en su atención. Al evaluar por dimensiones, se observó que la dimensión con mayor proporción de satisfacción fue los aspectos tangibles con el 85.08% (n=272), y la peor de las dimensiones, la capacidad de respuesta con 50.39% (n=161).

Conclusión: La satisfacción de la calidad de atención se encuentra en proceso de mejoría en relación con logros anteriores en el mismo Servicio.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, servicio de Pediatría

ABSTRACT

Objective: Decide the satisfaction of the quality of care in the external Pediatric department of the María Auxiliadora Hospital may-2019.

Methodology: Observational, descriptive and cross-sectional study, carried out on 320 parents or guardians of patients treated in the outpatient offices of the pediatric service of the Maria Auxiliadora Hospital, Lima Perú, may 2019 whose sample collection was by convenience sampling. The SERVQUAL questionnaire designed to determine satisfaction in external consultation was used in the collection of information. The data was recorded in the Excel program for statistical analysis.

Results: 320 parents or guardians were interviewed, of which 86% (n = 276) were women, whose average age was 28 ± 0.89 . It was found that 69% (n = 222) of respondents are satisfied in their attention. When evaluating by dimensions, it was observed that the dimension with the highest proportion of satisfaction was the tangible aspects with 85.08% (n = 272), and the worst of the dimensions, the response capacity with 50.39% (n = 161).

Conclusion: The satisfaction of the quality of care is in the process of improvement in relation to previous achievements in the same service.

Key words: Quality of attention, satisfaction, Pediatrics Service

I. INTRODUCCIÓN

Los sistemas de salud presentan una gran problemática al momento de brindar un servicio equitativo, efectivo y seguro. La calidad de la atención es el principal fundamento para poder garantizarlo (1), y se le considera como la capacidad de los servicios de salud para atender la demanda y necesidades de la manera más adecuada y eficiente. Sin embargo, en la realidad misma, esto no se lleva a cabo por diversos factores sea de índole social, económico, político y otros (2). El conocimiento de la percepción de los usuarios es un primer paso para lograr un servicio de calidad. Esa falta de conocimiento puede significar que se invierta tiempo, dinero y otros recursos que no beneficien a los usuarios (3).

En la actualidad, la baja calidad de la atención viene siendo uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios establecidos como prioridades nacionales, como por ejemplo, la desnutrición o mortalidad infantil (4). La atención en consultorio externo de Pediatría es una de las fuentes más importantes para la detección temprana de trastornos en el desarrollo del niño que puede originar complicaciones a futuro en ciertas patologías. Factores como el tiempo de atención, acceso a la salud, infraestructura, déficit de información y otros que están implicados dentro de la calidad de atención influyen en este indicador (5).

La importancia del estudio radica que en nuestro país, existe una falta de información respecto a la satisfacción de la calidad de atención, ya sea por la falta de investigación o, por otro lado, las instituciones solo en algunas regiones del país cumplen con evaluar los estándares establecidos por el MINSA. Según el INEI, en el año 2012, la población pediátrica (0-14 años) era de 7 millones 28 mil 935 niños, que representan el 23.3% de la población total. Por ello, al ser la población infantil un buen número, aparte de ser el grupo más débil las consecuencias que afecten su salud van a perdurar en el resto de su vida. Todo se puede prevenir, si se adoptan medidas adecuadas en la calidad de atención. Cuando se evalúa la calidad de la atención desde el punto de vista del usuario se asocia actitudes y conceptos relacionados con la atención brindada generando información valiosa para los establecimientos de salud o entidad prestadora de servicio de salud acerca de las

necesidades y expectativas de los usuarios. Tal método es una forma rápida de evaluar varios aspectos de la calidad de los servicios obteniéndose grandes beneficios por un costo bajo y una mejora en la salud pública (6).

Calidad de atención desde la perspectiva del usuario

En los últimos años, dentro de la implementación acerca de la calidad de atención en salud, se ha incorporado dicho valor desde la perspectiva del consumidor o usuario (3). El conocimiento de la percepción de los usuarios es un primer paso para lograr un servicio de calidad. Para ofrecer servicios que los usuarios perciban como bueno a excelente, se requiere que el Estado conozca lo que los usuarios esperan de ello.

La falta de calidad de atención es una realidad que afecta a toda la población a nivel mundial. Hay un sector afectado en especial que se encuentra en los países en vías de desarrollo, en su mayoría, personas con bajos recursos. El Perú no es ajeno a ello, ya que estudios realizados anualmente muestran un nivel bajo en lo referente a la percepción de la calidad tanto en hospitales del MINSA (Ministerio de Salud del Perú) como en EsSalud (Seguro Social de Salud).

En el año 2009, en Lima y Callao, con respecto a MINSA refieren un 20.6% de mala/pésima calidad de atención, mientras que a nivel de EsSalud se incrementa hasta 25%. Caso contrario ocurre con la atención en clínicas privadas, las cuales presentan apenas un 0.1% de baja calidad de atención. Por ello, la población termina accediendo a la parte privada; sin embargo, no todas las personas cuentan con los recursos suficientes o un seguro privado (7).

La última información acerca del grado de satisfacción de atención del usuario específicamente en consultorio externo muestra un progreso de 66,3% a 72% en los años 2014-2015 en los establecimientos de MINSA (8). Pese a ello, a diario a través de los medios de comunicación se observa críticas de los usuarios en relación a la atención de salud recibida en la mayoría de establecimientos de salud. No siempre se conoce con exactitud cuáles son los factores que determinan ello.

La perspectiva de los usuarios es un elemento primordial dentro de lo que se llama calidad, es donde se obtiene información y en función de esa información se hacen ajustes a la atención médica. Por ello, los pacientes asumen diferentes roles como definidores de la misma: evaluadores; informantes, y, junto con los profesionales médicos, reforman la atención y garantizan la calidad del servicio de salud. Al referirnos a calidad desde la perspectiva del usuario o paciente, nos referimos a calidad percibida. Depende de la comparación del servicio que el sujeto espera recibir con el servicio efectivamente percibido. Se obtiene la satisfacción al coincidir las expectativas con el desempeño de la atención. Por otro lado, la insatisfacción se dará si las expectativas no estuvieron a la altura del desempeño del servicio brindado. De esta manera, la calidad que se percibe es un proceso de abstracción de la calidad, lo cual pone en evidencia la gran dificultad para ser analizada y peor aún ser sistematizada (6).

Dimensiones de la calidad de atención en salud

Con respecto a la calidad de la atención de salud, en los últimos años, se le ha dado gran importancia, debido a que al ser una valoración subjetiva de los usuarios en relación a los servicios de salud y los establecimientos se realiza de forma libre. Se encuentra condicionada por la presión de la sociedad y organización, ya que la sociedad ha tomado uso de razón y está más informada de sus derechos (9).

En relación a la consulta externa, Donabedian evalúa la calidad del servicio de atención en base a tres dimensiones: humana, técnico-científica y del entorno de la calidad. Cada uno confiere atributos o requisitos de calidad que definen el servicio de salud. Al hablar de atributos o requisitos, se hace referencia a lo característico de toda satisfactoria atención, la cual es percibida por los usuarios que hace uso de cualquier servicio de salud en los diversos establecimientos (10).

Para Donabedian, la calidad como parte de la atención médica, busca mayores beneficios, menores riesgos para el paciente, en relación a los recursos que se dispone y lograr una atención médica acorde a los estándares globales de salud (11).

La naturaleza de la calidad

Además, Donabedian, al hablar sobre la naturaleza de la calidad, lo que lo distingue de un modelo industrial es que al final de todo quien será juez es el consumidor, quien juzgará la calidad del servicio brindado y es quien manifiesta si el servicio realizado cumple sus expectativas y satisface sus necesidades. No solo se busca lograr la satisfacción del usuario aparte se trata de lograr confianza y lealtad para el que brinda el servicio. En la realidad, en un modelo empresarial, se busca conocer los deseos de los consumidores y reflejarlo en las características que presentará el producto, dado que al utilizar el usuario el servicio, se prueba su calidad y genera información para mejorarlo. El conocimiento de este modelo origina un servicio de alta calidad pero lo más importante es validar todo mediante la aceptación del consumidor (12).

Además, Donabedian manifiesta que en el modelo actual de atención existen diferencias y semejanzas que lo afectan en gran medida. En lo referente a semejanza, se encuentra el reconocer la satisfacción del usuario en la realización del servicio de forma eficiente, conveniente y aceptable. Se valora las preferencias del usuario informado en los resultados y en el proceso, lo que hace referencia a calidad de atención en salud (13).

Los principios que rigen la calidad de la atención en salud son: el usuario es el principal juez de la calidad del servicio, el usuario determina la excelencia del servicio y su demanda (9).

El hospital se encarga de la expectativa de sus usuarios y busca que la realidad del servicio cumpla con las expectativas previas del usuario. Para lograr reducir los errores, se necesita seguir un proceso constante y un gran esfuerzo.

El acto médico debe ser humanitario y de calidad. Se debe tomar en cuenta la ética, respeto, puntualidad, buen trato, solidaridad, honestidad, destreza y habilidad para comunicarse al paciente. Todo ello lo percibe el mismo paciente, quien emite un

juicio de valor sea positivo o negativo, satisfactorio o no satisfactorio de acuerdo al cumplimiento de sus necesidades (11).

En los hospitales del MINSA, en los diversos servicios, entre los cuales se encuentra Pediatría, se observa que el número de atenciones que está en capacidad de atender es mayor en la realidad. Como consecuencia de ello, se produce un menor tiempo de atención entre paciente que origina el tener que hacer entre 15-20 minutos una buena historia clínica, adecuado examen físico, diagnóstico, tratamiento, esclarecer dudas y finalizar una atención integral, lo cual para el tiempo disponible es incompleto (14). Aspectos como la atención paternalista, falta de comunicación con los padres, el poco tiempo entre consulta, el comportamiento poco transparente, falta de responsabilidad se le crítica a los pediatras, lo que puede llegar a producir un desequilibrio en la relación médico-paciente (12).

La satisfacción del usuario se considera una experiencia racional, se analiza a partir de comparar las expectativas y la realidad del servicio; se encuentra influenciada a ciertos factores como nuestras expectativas, valores y necesidades propias de cada uno. Por ello, la satisfacción es diferente en cada una de las personas y de igual manera en la circunstancia en que se presente. Los servicios sanitarios buscan satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud (12).

La satisfacción del usuario es un desafío dentro de la salud pública. El consenso en cuanto a su significado todavía no es claro del todo pero se refleja un punto de vista diferente del servicio de salud. Se hace referencia a una comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria. Por ello, es una respuesta o juicio subjetivo que se forma a partir de su interacción con los servicios de salud (9).

El MINSA, al abordar las inquietudes del usuario externo, es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para los pacientes o usuarios, es importante la relación con los participantes del establecimiento de

salud, los atributos que debe poseer todo buen servicio como el buen trato, confidencialidad, accesibilidad y que el usuario obtenga del servicio la mayor satisfacción posible. El sistema de salud debe procurar colocar al usuario como su máxima, no solo cumpliendo los estándares técnicos, más bien que logre satisfacer sus necesidades con respeto, equidad, honestidad y disponga de toda la información confiable (12).

Determinación de la satisfacción del usuario

Los niveles de satisfacción que se busca conseguir no son ajenos a los valores, a la misión, a la visión, y los objetivos del planeamiento estratégico. De la misma manera, la cultura de la empresa, y la política que en función a dichos valores, sostienen la misión, visión y objetivos, la satisfacción como resultado de un proceso. El nivel de satisfacción de los usuarios resulta de varios factores que se relacionan para obtener niveles superiores o inferiores que sean aceptables. La administración tiene la responsabilidad identificar esos factores y calcular un resultado general de ellos. La incógnita está en cómo lograr medir y la forma de analizarla para poder plantear alguna decisión o estrategia (15).

La satisfacción del usuario externo se puede calcular mediante la diferencia entre la percepción y la expectativa del usuario; para hablar de un usuario satisfecho la diferencia debe ser mayor o igual a 0, mientras que un usuario insatisfecho el valor será negativo. La expectativa sería la valoración subjetiva del usuario que esperar recibir respecto al servicio y la percepción la valoración subjetiva que recibió en el servicio (16).

Diversos estudios se han realizado tanto a nivel internacional como nacional. Un estudio realizado por Mesquita M, Pavlicich V, Benítez S, en Chile, sobre percepción de la calidad de atención en salud en el servicio de Pediatría de consultorio externo, en donde el 58.7% fue porque padecían de una enfermedad y el 41% para control. El 88.9% de los encuestados manifiestan que la atención fue buena; el 9.1%, regular y el 1.9%, mala. Entre los motivos por los cuales consideración la atención como buena fueron: el buen trato, 45.2%; la buena atención, 26.4% y el 11%, explicaciones claras. En el grupo que consideró regular

la atención, el 63% refirió atención rápida y superficial. Por último, el grupo que consideró mala la atención, el 50% refiere a falta de examinación en el niño (2).

Un estudio que se realizó por Martha Rivas y Carola Carbajal, en Bolivia, acerca de la calidad de atención en salud en consultorio externo de Pediatría, manifestó que en cuanto a las dimensiones acerca de la calidad de atención en un centro de salud el 64% no estaba satisfecho con el tiempo de espera (accesibilidad). De igual manera, el 58% manifestó la falta de comodidades (estructura). Con respecto a las relaciones interpersonales (proceso), el 30% manifestó maltrato por parte de enfermería y 51% en fichaje. En cuanto al resultado de la atención médica, el 90% lo considero buena (17).

Además, en México, un estudio sobre la percepción del trato en usuarios en el primer nivel de atención concluyó que el ponderado global de satisfacción fue del 91.6% en donde el punto más alto fue el de 96.8% en relación a la proximidad del centro médico, conocimientos y capacidad de los médicos (93.5%), horario de atención (92.7%), limpieza (91.9%), trato al paciente (90.3%), atención recibida por su demanda (85.5%), tiempo de espera (83.1%), información proporcionada acerca de su dolencia (78.2%), atención con respeto y confidencialidad (74.2%) y confianza (67.7%) (18).

En Perú, un estudio acerca de los niveles de insatisfacción del usuario externo del servicio de Pediatría observó una disminución respecto a consultorio externo, mientras que mayor insatisfacción en las dimensiones capacidades médicas en Emergencia y hospitalización. Por ello, al final se concluyó que los mayores índices de insatisfacción dentro de las dimensiones fueron aspectos intangibles, higiene y otros ya sea hospitalización o emergencia (19).

Un estudio realizado en el consultorio externo de Pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz en el 2016 concluyó que el nivel de satisfacción de los usuarios era aceptable con un 56.15%. La gente que acude tiene un nivel de seguridad satisfactorio del 57.25% bajo la influencia de varias circunstancias tales como el estrés que le ocasiona su padecimiento, el acto y proceso como recibe la atención del consultorio, en que tiempo es atendido (20).

En el Hospital Regional P.N.P. de Chiclayo se concluyó un alto nivel de satisfacción de 93.8% en consultorio externo del servicio de Pediatría (21).

De igual manera, un estudio acerca de la calidad de atención y grado de satisfacción realizado en el Hospital Regional de Loreto en consultorio externo de Pediatría en de octubre 2016 a febrero 2017 concluyó con una insatisfacción del 80.7% con mayor notoriedad en la dimensión de aspectos tangibles (22).

En el Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el 2015 se observó un nivel de insatisfacción del 95.58% en el servicio de consultorio externo de Pediatría siendo el peor servicio del centro hospitalario en comparación con las demás especialidades (23).

Con todo lo mencionado, nuestro estudio está enfocado en determinar la satisfacción acerca de la calidad de atención que se brinda en el servicio de Consultorio Externo de Pediatría de Hospital María Auxiliadora, Lima Perú, mayo 2019, dado que esta información del estudio nos proporcionará una visión clara de la problemática de atención en cuanto a pacientes pediátricos y más adelante el poder adoptar estrategias para reducir la problemática por parte del personal de salud como administrativo de los establecimientos de salud.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

1.1 Tipos y diseño

Estudio no experimental de tipo descriptivo y transversal.

1.2 Diseño muestral

Población universo

La población en general.

Población de estudio

Padres o tutores de pacientes del servicio de consultorio externo de Pediatría del Hospital María Auxiliadora, Lima Perú, mes de mayo del año 2019.

Tamaño de la población de estudio

Para el cálculo del tamaño muestral, se usó la fórmula para estimar proporciones en poblaciones finitas. Se tuvo una población de 1900 pacientes durante el mes de mayo de 2019. Para tal fin, la muestra tuvo una confianza del 95%, se asumió un error del 5%. El tamaño de muestra es de 320 pacientes.

Para determinar la muestra se utilizó la fórmula estadística de población finita.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * (p * q) * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * (p * q)}$$

N: Población de estudio 1900 pacientes.

Z: Nivel de confianza que se le asigne a la investigación, en este caso 1.96 (Nivel de confianza del 95%).

E: Es el error muestral deseado, en este caso del 5%.

p: Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio, p= 0.5.

q: Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es 1-p, en este

caso $q= 0.5$.

n : Es el tamaño de la muestra (número de encuestas que se realizaron).

Reemplazando datos en fórmula anterior, tenemos:

$$n = (1.96)^2 * (0.5 * 0.5) * 1900$$

$$(0.05)^2 * (1900 - 1) + (1.96)^2 * (0.5 * 0.5)$$

$$n = 320 \text{ encuestados}$$

Muestreo

El tipo de muestreo realizado fue muestreo por conveniencia.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Padres o tutores de pacientes de ambos sexos, cuyas edades fluctúan entre 1 mes a <15 años.

Padres o tutores de Pacientes que participan voluntariamente en el estudio.

Criterios de exclusión

Cuestionarios incompletos o mal registrados.

Padres o tutores con algún tipo de discapacidad que afecte al momento de manifestar su opinión.

Padres o tutores con idioma diferente al español.

Padres o tutores de los menores que fueron atendidos más de una vez por consulta en el mes de estudio.

2.3 Técnicas y procedimiento de recolección de datos

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos se basó en un cuestionario que comprende: aspectos generales del padre o tutor, comprendida por preguntas cerrada, así como el cuestionario SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA).

El cuestionario SERVQUAL modificado fue validado por el Dr. Emilio Cabello Morales y el MINSA en el Hospital Nacional Cayetano Heredia en donde se utilizó

el análisis factorial exploratorio por componentes principales, seguido de rotación Varimáx. Comprobó los supuestos de aplicación del análisis factorial mediante el índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett. La confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach de 0.984 para consultorio externo.

El cuestionario SERVQUAL consta de 22 preguntas sobre expectativas y otras 22 sobre percepciones, se dividen en cinco dimensiones que evaluarán la calidad que son las siguientes:

Fiabilidad: cinco preguntas

Empatía: cinco preguntas

Capacidad de Respuesta: cuatro preguntas

Seguridad: cuatro preguntas

Aspectos Tangibles: cuatro preguntas

Las encuestas fueron realizadas por estudiantes de los últimos años de la Facultad Medicina Humana de la Universidad San Martín de Porres debidamente entrenados.

Técnicas de recolección de datos

Se seleccionaron al azar mediante un muestreo por conveniencia. Se aplicó la encuesta de forma aleatoria tanto en las mañanas como en las tardes hasta completar el número de encuestas requeridas

2.4 Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de las encuestas se realizó la digitación en el programa informático Excel.

En cada pregunta se utilizó una escala numérica del uno al siete tanto para percepción como expectativa, siendo uno como menor calificación. Para el análisis de datos se consideró a los usuarios satisfechos los que presentaban valores

positivos o igual a cero en la diferencia entre el puntaje de percepción y expectativa. Por otro lado, los usuarios insatisfechos los valores negativos.

Satisfacción= percepción - expectativa

Usuario satisfecho = mayor o igual a 0

Usuario insatisfecho = menor a 0

En la interpretación de los resultados que se obtuvo, se construyó una tabla general de las 22 preguntas. Se determinó el nivel de satisfacción o insatisfacción por cada pregunta, por dimensiones o de forma global. De igual manera, se priorizaron aquellos valores de insatisfacción considerando la siguiente tabla para que se adopten acciones correctivas:

Tabla 1. Matriz de mejora de la insatisfacción

Insatisfacción	
>60%	Por mejorar
40 – 60%	En proceso
<40%	Aceptable

Aparte se realizó un análisis univariado con pruebas de frecuencia y tasas en relación a los datos generales del usuario.

2.5 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo tomando en cuenta y respetando los principios éticos de la profesión médica basados en la última versión de la Declaración de Helsinki aprobada en la asamblea número 64 de la Asociación Médica Mundial en octubre del año 2013.

La información que se obtendrá por parte de los usuarios se utilizará únicamente con fines académicos para el trabajo de investigación. Se tuvo en cuenta la confidencialidad y anonimato de los usuarios encuestados.

Se le pidió el consentimiento informado a los participantes antes de iniciar la encuesta en donde se les informó acerca de la investigación (ver anexo 2).

El proyecto fue revisado y aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad de San Martín de Porres y del Hospital María Auxiliadora.

III. RESULTADOS

CARACTERISTICAS DE LOS ENCUESTADOS

Se entrevistaron a 320 tutores o padres que acudieron a Consultorio Externo del servicio de Pediatría del Hospital María Auxiliadora, Lima Perú, durante el mes de mayo de 2019. Las principales características fueron: la mayoría de niños tenía entre uno a cinco años con el 52% (n=165). Respecto al apoderado o padre, la edad tuvo una mayor proporción entre 20 a 29 años representado por el 58% (n=187), la mayoría fue del sexo femenino con el 86% (n=276). En relación al grado de instrucción, se observa que la mayoría tiene secundaria completa con 93% (n=299). Al observar el nivel económico, se evidenció una mayor población de bajo nivel con 65% (n=208) (tabla 1).

Al evaluar las características de la atención, se observó un mayor porcentaje de pacientes continuadores representado por el 87% (n=278), pertenecía al turno de la mañana con el 80% (n=255) y la mayoría pertenecía al SIS (Seguro Integral de Salud) con el 92% (n=295) (tabla 1).

Tabla 1. Características sociodemográficas de los encuestados en consultorio externo de Pediatría del HAMA, Lima Perú, mayo 2019

		n.º	%
Edad paciente	1 mes a < 1 año	37	12
	1 a 5 años	165	52
	6 a 10 años	87	27
	11 a <15 años	31	10
Edad apoderado	18 a 19 años	10	3
	20 a 29 años	187	58
	30 a 39 años	92	29
	40 a más	31	10
Sexo apoderado	Femenino	276	86
	Masculino	44	14
Grado instrucción	Analfabeto	6	2
	Primaria completa	12	4
	Secundaria completa	299	93
	Superior técnico	3	1
Nivel económico	Bajo	208	65
	Medio	112	35
	Alto	0	0
Tipo usuario	Continuador	278	87
	Nuevo	42	13
Turno atención	Mañana	255	80
	Tarde	65	20
Tipo seguro	SIS	295	92
	Ninguno	21	7
	Otro	4	1

CALIDAD DE ATENCION SEGÚN DIMENSIONES

En relación a la evaluación de la calidad de atención del servicio de Pediatría, fue medido por cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles), las cuales se exponen a continuación:

DIMENSIÓN FIABILIDAD: Se encontró que el 64.4% de los encuestados están satisfechos, siendo su valor más alto sobre la disponibilidad de historia clínica con un 90.6% (n=290). Por el contrario, se observa que los encuestados están insatisfechos debido a una inadecuada programación de horarios con 62.5% (n=200) y la disponibilidad de citas con un 72.2% (n=231) (tabla 2).

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA: Se encontró que el 50.39% de los encuestados están insatisfechos, siendo su valor más alto sobre la atención en admisión con un 55.9% (n=179). De igual manera, se observa insatisfacción sobre la atención en rayos X con un 50% (n=160), la atención en laboratorio con un 48.4% (n=155) y referente a la atención en farmacia con un 47.2% (n=151) (ver tabla 2).

DIMENSIÓN SEGURIDAD: Se observa que el 69.5% de los encuestados están satisfechos, siendo su valor más alto la privacidad con un 90.3% (n=289). Además, satisfacción sobre las dudas o preguntas durante la consulta con un 65.9% (n=211) y sobre la confianza con un 74.4% (n=238). Por otro lado, se observa insatisfacción sobre el examen físico completo en un 52.5% (n=168) (tabla 2).

DIMENSIÓN EMPATÍA: Se observa que un 77.6% de los encuestados están satisfechos, siendo su valor más alto la comprensión sobre el tratamiento con un 92.8% (n=297). Por el contrario, se observa insatisfacción referente al interés del médico con un 56.9% (n=182) (tabla 2).

DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES: Un 85.08% de los encuestados están satisfechos, siendo su valor más alto sobre los materiales y equipos disponibles con un 94.7% (n=303). De igual manera, satisfacción sobre los carteles, señales y flechas para orientar con un 89.7% (n=287), personal para orientación con un 70.9% (n=304) y sobre la limpieza, instalaciones y equipos con un 85% (n=272) (tabla 2).

Al evaluar las cinco dimensiones en forma simultánea, se pudo observar que el nivel de satisfacción general es 69.4% (n=222), siendo la dimensión con mayor proporción de satisfacción los aspectos tangibles con el 85.1% (n=272), y la más baja de las dimensiones se obtuvo la capacidad de respuesta con 50.4% (n=161) (tabla 2).

Tabla 2. Satisfacción del usuario de la calidad de atención según las diferentes dimensiones del SERVQUAL durante la atención en consultorio externo de Pediatría del HAMA, Lima Perú, mayo 2019

Dimensiones	Tema indagado	Satisfecho(+)		Insatisfecho(-)	
		n.º	%	n.º	%
Fiabilidad	Trámites para la atención	248	77.5	72	22.5
	Horario programado	120	37.5	200	62.5
	Programación y orden de llegada	284	88.75	36	11.25
	Historia clínica disponible	290	90.6	30	9.4
	Citas disponibles	89	27.8	231	72.2
	Fiabilidad		64.4%		35.6%
Capacidad de respuesta	Atención en admisión	141	44	179	56
	Atención en laboratorio	165	51.6	155	48.4
	Atención en rayos X	160	50	160	50
	Atención en farmacia	169	52.8	151	47.2
		Capacidad de respuesta		49.6%	
Seguridad	Privacidad	289	90.3	31	9.7
	Examen físico completo	152	47.5	168	52.5
	Dudas o preguntas	211	65.9	109	34.1
	Confianza	238	74.4	82	25.6
		Seguridad		69.5%	
Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia	236	73.75	84	26.25
	Interés del médico	138	43.1	182	56.9
	Comprensión sobre el problema de salud	291	90.9	29	9.1
	Comprensión sobre el tratamiento	297	92.8	23	7.2
	Comprensión sobre los procedimientos o análisis	279	87.2	41	12.8
		Empatía		77.6%	
Aspectos tangibles	Carteles, señales y flechas para orientar	287	89.6	33	10.3
	Personal para orientación	227	70.9	93	29.1
	Materiales y equipos disponible	303	94.7	17	5.3
	Limpieza instalaciones y equipos	272	85	48	15
		Aspectos tangibles		85.1%	
SATISFACCIÓN GENERAL		4886	69.4%	2154	30.6%

III. DISCUSIÓN

En el presente estudio, se valora la satisfacción en cuanto a calidad de atención del Servicio de Pediatría del Hospital María Auxiliadora (HAMA), el cual es considerado un centro de referencia en la región de Lima-Sur y dentro de ello el servicio de Pediatría que atiende un promedio de más de 1900 pacientes ambulatorios al mes, siendo la población de mayor vulnerabilidad y más propensa a enfermedades (24).

El referirse a satisfacción de la calidad de atención, se busca cumplir las necesidades de los usuarios que superen sus expectativas al recibir el servicio de salud. La percepción del usuario valora como éste estima al establecimiento sobre el cumplimiento del servicio de salud. Las expectativas del usuario significa lo que espera que el servicio le brinde, a partir de la información que dispone, es decir a partir de sus experiencias pasadas y necesidades. (9).

Los resultados obtenidos en nuestra investigación ponen en evidencia datos sobre satisfacción de la calidad de atención en salud en sus diferentes dimensiones como la fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles que pone en evidencia la realidad de nuestro sistema de salud.

Al revisar el detalle de las dimensiones de la calidad de atención, se puede mostrar que la **dimensión fiabilidad** (capacidad de cumplir con lo ofrecido) tiene un seis de cada 10 personas son usuarios satisfechos, similar a lo hallado en el Servicio de Pediatría del Hospital Lanfranco La Hoz de Puente Piedra (20) con un cinco de cada 10, aunque difiere a lo encontrado en el Servicio de consultorio externo de pediatría del Hospital Honorio Delgado (25) con un dos de cada 10. Nuestro resultado presenta una mejora a diferencia del estudio realizado en el 2014 a todos los consultorios externos del HAMA que presentó un 32.1% de satisfacción. Sin embargo, se evidencia que la programación de horarios y citas disponibles no hubo variación respecto al estudio realizado en el 2014. Esto podría explicarse por ser un hospital de mayor complejidad llegan referidos de otros centro de salud de menor complejidad; y por ello, la demanda es mayor pero la oferta necesaria para atenderlos de forma oportuna no es suficiente. Además, la mayoría de pacientes pertenece a un bajo nivel económico, y no disponen de los recursos económicos

para acudir a una clínica privada. Por otro lado, existe una preferencia de los usuarios para acudir en el turno de la mañana por su disponibilidad de tiempo.

Al evaluar la dimensión **capacidad de respuesta** (disposición y voluntad de ayudar a los usuarios otorgando un servicio oportuno) cinco de cada 10 usuarios están satisfechos a diferencia de los realizados en otros hospitales como en el Regional PNP de Chiclayo (21) con dos de cada 10. Sin embargo, por debajo del obtenido en el Lanfranco La Hoz (20) con seis de cada 10, porque siendo un hospital más complejo en Lima Sur la población es más exigente con mayores expectativas en la atención.

En el estudio del 2014, en el mismo hospital María Auxiliadora se obtuvo 19.7% de satisfacción de la calidad de atención en consultorio externo de Pediatría. Esto puede explicar una mejoría en los diversos servicios de atención ya sea en laboratorio, rayos X y farmacia dado que predomina los pacientes continuadores que ven un cambio en sus experiencias previas. Como se observa, no solamente el trato directo con el médico influye sino todo el proceso de la atención. Todavía se mantiene como la dimensión con mayor promedio de insatisfacción.

En relación a la **dimensión seguridad** (la confianza que genera el personal) nos muestra siete de cada 10 usuarios satisfechos a diferencia de los realizados en otros hospitales como en el Regional de Loreto (22) con dos de cada 10 y Honorio Delgado (25) con cinco de cada 10. Comparando con el realizado en el 2014 en el mismo hospital María Auxiliadora con un 43.4% de satisfacción se observa que las medidas realizadas por el personal médico han mejorado, lo cual se pone en evidencia en la privacidad, confianza y el esclarecimiento de dudas o preguntas. El punto que todavía está en proceso de mejorar es sobre el examen físico que se les realiza a los pacientes que presenta un 52.5% de insatisfacción ya que siendo la mayor proporción de padres o apoderados del sexo femenino con un 86% (n=276) son más exhaustivos en cuanto a la atención que recibe el menor sumado a la alta demanda de pacientes hay un menor tiempo para la atención.

La **dimensión empatía** (la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona y entender sus necesidades) con ocho de cada 10 usuarios satisfechos a diferencia

de los realizados en otros hospitales como en el Regional PNP de Chiclayo (21) con dos de cada 10 y Regional de Loreto (22) con dos de cada 10. De igual manera, el estudio del 2014 en el mismo hospital María Auxiliadora con un 43.4% de satisfacción nos demuestra que el médico se encuentra más mentalizado en el buen trato, que el usuario pueda comprender su problema de salud, tratamiento y procedimientos médicos. En su mayoría, se trata de una población joven de 20 a 29 años con un 58% (n= 187) con estudios de secundaria completos en un 93% hay una mayor facilidad en la comunicación y comprensión. Sin embargo, se considera que todavía el interés del médico no satisface al usuario como se evidencia con un 56.88% (n=182) de insatisfacción ya que como se mencionó la mayoría de la población son usuarios continuadores que todavía presentan experiencias previas negativas en la atención.

La dimensión **aspectos tangibles** (aspectos físicos que el usuario percibe de la institución) nos muestra que nueve de cada 10 son usuarios satisfechos a diferencia de los realizados en otros hospitales como en el PNP Luis Nicasio Sáenz (23) con dos de cada 10 y Honorio Delgado (25) con dos de cada 10 en comparación con el realizado en 2014 en el mismo hospital María Auxiliadora con 4 de cada 10 usuarios. Esto se debe a la nueva inversión que otorgó el MINSA al establecimiento y sumado al gasto eficiente en mejorar la infraestructura y demás se traduce en algo que el usuario puede evidenciar de forma objetiva.

En términos generales, al comparar la satisfacción general que presenta siete de cada 10 usuarios satisfechos a diferencia del 2014 realizado en el mismo establecimiento que solo llegaba a cuatro de cada 10, se observa que todavía se encuentra en proceso de mejorar la atención. De igual manera, la satisfacción general del servicio de Pediatría en otros establecimientos como en el Honorio Delgado (25) con un tres de cada 10, Lanfranco La Hoz (20) con cuatro de cada 10, Regional PNP de Chiclayo (21) con uno de cada 10, Regional de Loreto (22) con dos de cada 10 y PNP Luis Nicasio Sáenz (23) con un dos de cada 10. Tales resultados corroboran el compromiso del personal para brindar una adecuada atención de calidad y poder satisfacer las expectativas de los usuarios que acuden al servicio sumado a ello las nuevas inversiones que se ha brindado al

establecimiento con implementación de materiales, equipos, personal y demás a comparación del 2014.

Una de nuestras limitaciones está relacionada al ámbito de la investigación que se limita al servicio de consultorio externo de Pediatría, dejando de lado otros servicios como hospitalización y emergencia; por lo que, generalizar los resultados a todo el servicio de Pediatría para determinar su verdadera dimensión no es posible concluir habiendo un sesgo de limitación. Además, el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia utilizado no permite generalizar a toda la población habiendo un sesgo de selección. Por otro lado, al no evaluar el nivel socio – económico según estándares objetivos sino de forma subjetiva de acuerdo a como cada uno piensa de sí mismo nos origina un sesgo de limitación e información.

En suma, se observó una mejoría en la calidad de atención con respecto a anteriores investigaciones sobre el tema. Sin embargo, aspectos como la capacidad de respuesta se encuentra en proceso de mejora.

IV. CONCLUSIONES

En esta tesis se conoció la satisfacción de la calidad de atención en el servicio de Pediatría de Consultorio Externo del Hospital María Auxiliadora, Lima Perú, mayo del 2019, en donde los padres o tutores de los usuarios se caracterizan por ser mayormente de edades entre 20 a 29 años, predominando el sexo femenino, con educación secundaria completa, de nivel económico bajo. De igual forma, en relación a la característica de la atención de pacientes la mayoría fueron continuadores y pertenecen al SIS.

Cerca de siete de cada 10 tutores de usuarios que acuden a consultorio externo del Servicio de Pediatría se encuentra satisfechos con la calidad de atención que se brinda en dicha institución. A diferencia de años anteriores en el mismo hospital y otros hospitales, se evidencia una mejoría en la calidad de atención.

La dimensión con mayor grado de satisfacción es los aspectos tangibles con ocho de cada 10 usuarios satisfechos.

La dimensión con mayor grado de insatisfacción es la capacidad de respuesta con cinco de cada 10 usuarios insatisfechos.

Por lo tanto, la satisfacción de la calidad de atención en consultorio externo de Pediatría se encuentra en proceso de mejoría en relación con logros anteriores en el mismo Servicio.

V. RECOMENDACIONES

El departamento de Pediatría podría agregar uno o dos consultorios más de atención debido a la gran demanda de pacientes para facilitar la disponibilidad de citas y programación de horarios.

La oficina de gestión de calidad tendrá que intervenir para mejorar la insatisfacción en cuanto a la capacidad de respuesta, mejorando los tiempos de espera, ya sea con más equipos o renovándolos, capacitar al personal y/o implementar los ambientes de espera en admisión, farmacia, rayos x y laboratorio. Realizar estudios sobre tiempo de espera en las diferentes áreas.

Realizar actividades conjuntas entre el personal de salud (médicos, residentes, internos, enfermeras y técnicas, etc.) y los pacientes como grupos focales, conferencias y otros sobre las necesidades de los usuarios y la calidad de atención con la finalidad de intercambiar información que ayude a mejorar el buen trato hacia el paciente y se evidencie el interés en ellos.

Disponer de un módulo con personal exclusivo para brindar información y orientación a los pacientes y sus familiares.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Organización Mundial de la Salud. Fortalecimiento de los sistemas de salud. Ginebra. OMS. Informe de la Secretaría A64/13. [Internet]. 2011. Extraído el 30 de octubre de 2017. Disponible en: http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA64/A64_13-sp.pdf
2. Mesquita M, Pavlicich V, Benitez S. Percepción de la Calidad de Atención y Accesibilidad de los Consultorios Pediátricos Públicos en Asunción y Gran Asunción. Revista chilena pediátrica. 81(4): 364-365. [Internet] 2010 Ago. Extraído el 11 de noviembre de 2017. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062010000400012&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0370-41062010000400012>
3. Vargas V., Valecillos J. y Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Rev. de Ciencias Sociales. Universidad de Zulia. 19(4): 663 – 671. [Internet] 2013. Extraído el 11 de noviembre de 2017. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>
4. Acosta C. y Polo V. Calidad de atención de salud y satisfacción en gestantes y púerperas del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco. Huamachuco: UNT. Facultad de Enfermería. [Tesis en Internet] 2016. Extraído el 30 de octubre de 2017. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7624>
5. MINSA. Información de mortalidad. [Internet] 2017. Extraído el 28 de octubre de 2017. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/estadisticas/estadisticas/SalaSituacional/04_Mortalidad.pdf

6. Ramírez T, Nájera P, Nigenda G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Publica Mex[Internet].1998 Ene-Feb; 40(1):3-12. Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>

7. Universidad de Lima. III Encuesta Anual sobre situación de la salud en el Perú Provincia de Lima y región Callao. [Internet] 2009. Extraído el 11 de noviembre de 2017. Disponible en: [http://www3.ulima.edu.pe/webulima.nsf/default/F598031D89943F2Fcc05256E630017BD4C/\\$file/barometro_social_abr_2009b.pdf](http://www3.ulima.edu.pe/webulima.nsf/default/F598031D89943F2Fcc05256E630017BD4C/$file/barometro_social_abr_2009b.pdf)

8. Recursos Minsa. Minsa. [Internet] 2015. Extraído el 28 octubre de 2017. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/?op=51¬a=17024>

9. García D. Percepción y expectativas de la calidad de la atención en los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa – Chorrillos en el periodo Feb-Mayo 2013. URP. Facultad de Medicina. [Tesis de Internet] 2013. Extraído el 15 de noviembre de 2017. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/246>

10. Karina Esther Gonzales, Felicia Fernández Lequiza, Clarisa Elizabeth Vargas y Lucía Ramírez Duarte. Cómo perciben los usuarios la calidad de atención recibida del personal de enfermería del consultorio externo del Hospital Distrital de Minga Giazú. Tesis de Grado de la Universidad Nacional del Este. Mayor-Julio 2010.

11. Arellano A, Nava T, Macías S, Coronado R, et al. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Revista mexicana médica de Medicina Física y Rehabilitación. 25(1): 26 – 33. [Internet] 2013. Extraído el 15 de noviembre de 2017. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=44535>

12. Gladys Asunta Huiza Guardia. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval del Callao. Octubre – Diciembre 2003. Unidad de Postgrado de la UNMSM. [Internet] 2006. Extraído el 30 de octubre de 2017. Disponible en:

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1891>

13. Romero LC. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. UNMSM. [Tesis de Internet] 2008 Octubre. Extraído el 29 de Agosto de 2017. Disponible en:

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/482>

14. Reynaga Céspedes, Roberto. Calidad de atención en salud en el Perú: un punto de vista. Rev. Gestión Pública y Desarrollo. A13-A15. [Internet] 2011. Extraído el 30 de octubre de 2017. Disponible en:

http://www.gestionpublica.org.pe/plantilla/rxv5t4/1029474941/enl4ce/2011/mayo/revges_1248.pdf

15. Puebla-Viera D, Ramírez - Gutiérrez A, Ramos-Pichardo P, Moreno-Gómez M. Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería. Rev. Enfermería. Inst. México. Seguro Soc.17 (2): 97-102. [Internet] 2009 Extraído el 15 de noviembre de 2017. Disponible en:

<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092g.pdf>

16. Minsa. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima Ministerio de Salud. 58p. [Internet] 2012. Extraído el 30 de agosto de 2017. Disponible en:

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

17. Morales M, Carvajal C. Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria. Revista médica Cochabamba. 19(29): 24-28. [Internet] 2008. Extraído el 29 de octubre de 2017.

Disponible

en:

http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2074-46092008002900005&lng=es&nrm=iso

18. Cabrera G., Palacios R., Valle G. Estudio de la percepción del trato en usuarios de una unidad de primer nivel de atención. Archivos de investigación materno infantil. 5(1): 21-26. [Internet] enero-abril 2013. Extraído el 28 octubre del 2017. Disponible en:

<http://www.medigraphic.com/pdfs/imi/imi-2013/imi131d.pdf>

19. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Rev. Perú. med. exp. salud pública. 29(4): 483-489. [Internet] 2012 Octubre. Extraído el 29 de Agosto de 2017. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000400010&lng=es.

20. Haro Esquivel G. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externos de Pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, Setiembre – Noviembre de 2016. Universidad Privada San Juan Bautista. Facultad de Medicina. . [Tesis de Internet] 2016. Extraído el 19 noviembre de 2017. Disponible en:

<http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/540>

21. León Namuche A. Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policia Nacional del Perú, Chiclayo 2016. Universidad Pedro Ruiz Gallo. Facultad de Medicina. [Tesis de Internet] 2016. Extraído el 19 noviembre de 2017. Disponible en:

<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/1478>

22. Chú García L. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de Pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a

febrero 2017. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Facultad de Medicina. [Tesis de Internet] 2016 - 2017. Extraído el 19 noviembre de 2017. Disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4853>

23. Tinoco Begazo Miguel. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Saénz en el Periodo octubre – diciembre 2015. Universidad Ricardo Palma. Facultad de Medicina. [Tesis de Internet] 2015. Extraído el 19 noviembre de 2017. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/473?show=full>

24. MINSA. Compendio estadístico 2017. Hospital María Auxiliadora. Lima. Ministerio de Salud. 5p. [Internet] 2017. Extraído el 30 de agosto de 2017. Disponible en: <http://www.hma.gob.pe/pdf/publicaciones/29.pdf>

25. Vargas Cruz M. Satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorios externos de Pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado. Universidad San Agustín de Arequipa. Facultad de Medicina. [Tesis de Internet] 2014. Extraído el 19 noviembre de 2017. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4312>

ANEXOS

1. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO DE PEDIATRÍA EN ESTABLECIMIENTOS DE NIVEL III

Nombre del encuestador:

Establecimiento de salud:

Fecha: / /

Hora de inicio:

Hora final

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

Datos generales del encuestado:

- | | | | | |
|-----------------------------|------------------------|--------------------------|---------|--------------------------|
| 1) Condición del encuestado | Padre/madre | <input type="checkbox"/> | Tutor/a | <input type="checkbox"/> |
| 2) Edad del paciente: | | <input type="checkbox"/> | | |
| 3) Edad del apoderado: | | <input type="checkbox"/> | | |
| 4) Sexo del apoderado: | | <input type="checkbox"/> | | |
| 5) Grado de instrucción: | Analfabeto | | | <input type="checkbox"/> |
| | Primaria | | | <input type="checkbox"/> |
| | Secundaria | | | <input type="checkbox"/> |
| | Superior técnico | | | <input type="checkbox"/> |
| | Superior universitario | | | <input type="checkbox"/> |
| 6) Nivel socioeconómico: | Bajo | <input type="checkbox"/> | | |
| | Medio | <input type="checkbox"/> | | |
| | Alto | <input type="checkbox"/> | | |
| 7) Tipo de usuario: | Nuevo | <input type="checkbox"/> | | |
| | Continuador | <input type="checkbox"/> | | |

8) Turno de atención: Mañana
 Tarde

9) Tipo de seguro: SIS
 Otro
 Ninguno

EXPECTATIVA

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

N.º	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7
1	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
6	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							

9	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							

21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES

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

N.º	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							

2. Consentimiento informado

Sr. (Sra., Srta.):

.....

El propósito de este documento es entregarle toda la información necesaria para que Ud. pueda decidir libremente, si desea participar en la investigación que se le ha explicado verbalmente, y que a continuación se describe en forma resumida:

Resumen de la investigación:

Se le invitará a partir de una encuesta a fin de **“Conocer el grado de satisfacción de la calidad de atención en el servicio de consultorio externo de Pediatría del Hospital María Auxiliadora”**. El cuestionario será aplicado en las instalaciones de dicho nosocomio, el cual no le tomará más de 10 min. En caso cualquier duda estaremos en comunicación.

Al respecto, expongo que:

He sido también informado/a en forma previa a la aplicación, que los procedimientos que se realicen, no implican un costo que yo deba asumir. Mi participación en el procedimiento no involucra un costo económico alguno que yo o mi hijo/a deba solventar.

Junto a ello, he recibido una explicación satisfactoria sobre el propósito de la actividad, así como de los beneficios sociales o comunitarios que se espera éstos produzcan.

Estoy en pleno conocimiento que la información obtenida con la actividad en la cual participaré, será absolutamente confidencial, y que no aparecerá mi nombre ni mis datos personales en libros, revistas y otros medios de publicidad derivadas de la investigación ya descrita.

Los beneficios de los resultados ayudaran a que se pueda tener un conocimiento de la problemática de la investigación presente.

No existen riesgo de lesiones físicas o de otro índole; el riesgo potencial es la perdida de la confidencialidad de los datos que se extraen. Sin embargo, se tendrá mucho cuidado la información.

Sé que la decisión de participar en esta investigación, es absolutamente voluntaria. Si no deseo participar en ella o, una vez iniciada la investigación, no deseo proseguir colaborando, puedo hacerlo sin problemas. En ambos casos, se me asegura que mi negativa no implicará ninguna consecuencia negativa para mí.

Adicionalmente, los investigadores responsables han manifestado su voluntad en orden a aclarar cualquier duda que me surja sobre mi participación en la actividad realizada. Para ello, se me informa que el domicilio para estos efectos es Jr. Tolomeo 142 – Chorrillos , teléfono 943014429, en el horario comprendido entre las 9 am y la 11 pm horas, en el período comprendido en la investigación y hasta 6 meses después de concluida ésta.

Además se indican los datos del Comité de Ética en Investigación de la USMP
Nombre del Presidente del CIEI: El Dr. Amador Vargas Guerra (celular 999-098514)

Dirección: Av. Alameda del Corregidor 1531, Urbanización Los Sirius III Etapa-La Molina, Lima - Número de teléfono: 365-2300, Anexo 160 - Dirección de correo electrónico: etica_fmh@usmp.pe

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo,(nombre completo), Cédula de identidad o pasaporte N.º.....(el tipo de documento es imprescindible),....., de nacionalidad....., mayor de edad, con domicilio en, Consiento en participar en la investigación denominada:

“.....”, y autorizo al señor Javier Baldomero Quispe Evangelista, investigador responsable del proyecto y/o a quienes éste designe como sus colaboradores directos y cuya identidad consta al pie del presente documento, para realizar el (los) procedimiento (s) requerido (s) por el proyecto de investigación descrito.

Fecha:/...../.....

Hora:

Firma de la persona que consiente:

Investigador responsable:

Nombre

Firma