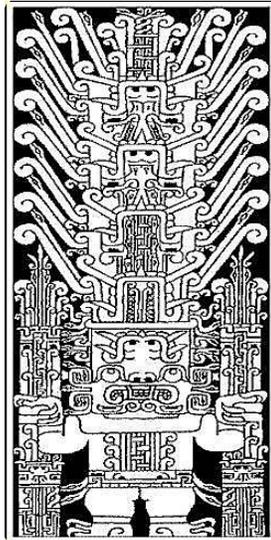


**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA
OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS**



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL
SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA
OCTUBRE-DICIEMBRE 2017”**

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE MÉDICO CIRUJANO

AUTORA:

ADAUTO QUISPE, GUADALUPE KELLY

ASESOR

DR. ALVIZURI ESCOBEDO, JOSÉ MARÍA

LIMA – PERU

2018

Dedicatoria

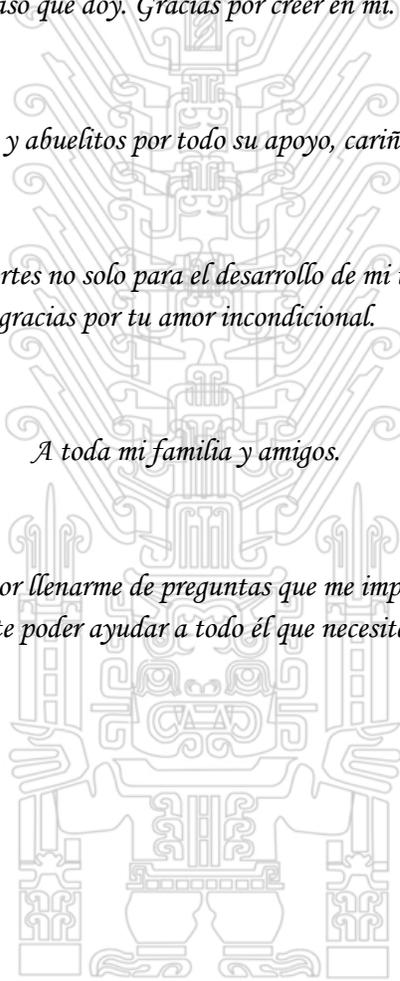
A mis padres mis personas favoritas quienes me criaron, me cuidaron siempre y me han apoyado en cada paso que doy. Gracias por creer en mí.

A mis hermanos y abuelitos por todo su apoyo, cariño y compañía.

A mi pareja gracias por tantos aportes no solo para el desarrollo de mi tesis, sino también para mi vida; gracias por tu amor incondicional.

A toda mi familia y amigos.

A mis pacientes y sus familiares por llenarme de preguntas que me impulsan a ser mejor día a día y así finalmente poder ayudar a todo él que necesite de mí.

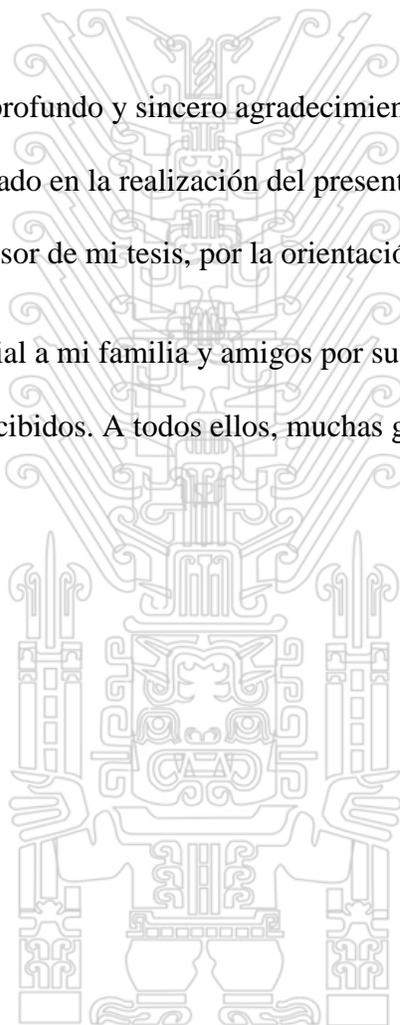


Agradecimientos

Me gustaría expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial al Dr.

José Alvizuri Escobedo, asesor de mi tesis, por la orientación y revisión de la misma.

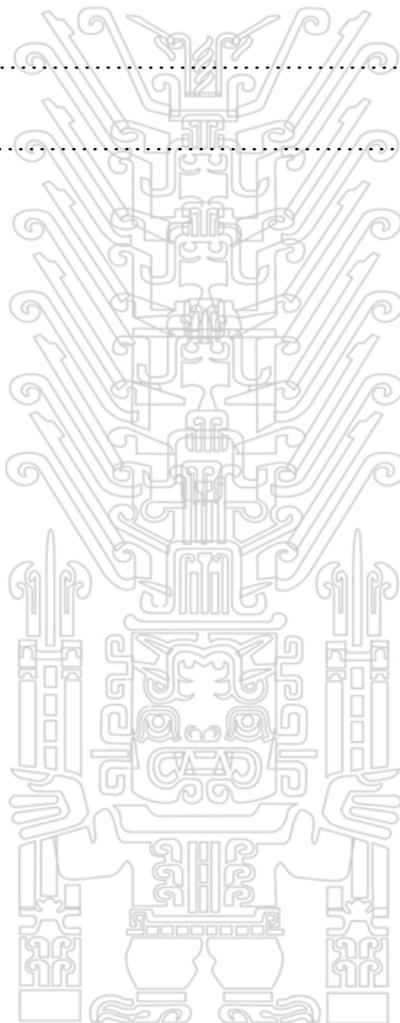
Un agradecimiento muy especial a mi familia y amigos por su comprensión, paciencia y el ánimo recibidos. A todos ellos, muchas gracias.



ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| Caratula..... | I |
| Dedicatoria..... | II |
| Agradecimientos..... | III |
| Resumen..... | VI |
| Abstract..... | VII |
| Introducción..... | 8 |
| CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 9 |
| 1.1 Formulación del problema..... | 9 |
| 1.2 Objetivos..... | 9 |
| 1.2.1 Objetivo general..... | 9 |
| 1.2.2 Objetivos específicos..... | 9 |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO..... | 10 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación..... | 10 |
| 2.2 Bases teóricas..... | 13 |
| CAPITULO III: METODO..... | 16 |
| 3.1 Diseño de investigación..... | 16 |
| 3.2 Población y muestra..... | 17 |
| 3.3 Variables y Operacionalización de variables..... | 19 |
| 3.4 Recolección de datos..... | 22 |
| 3.5 Procesamiento y análisis de datos..... | 23 |

| | |
|---------------------------------|----|
| 3.6 Aspectos éticos..... | 24 |
| CAPITULO IV: RESULTADOS..... | 24 |
| CAPITULO V: DISCUSIÓN..... | 31 |
| Conclusiones..... | 35 |
| Recomendaciones..... | 37 |
| Referencias bibliográficas..... | 38 |
| Anexos..... | 41 |



“Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía del hospital nacional Arzobispo Loayza octubre-diciembre 2017”

Resumen

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL), Lima, octubre-diciembre 2017. **Material y Método:** El estudio tiene un diseño descriptivo y transversal. Se utilizó la encuesta SERV PERF modificada, la cual evalúa la satisfacción del paciente mediante su percepción. Este estudio tuvo como muestra a 101 pacientes los cuales fueron dados de alta el día que se le realizó dicha encuesta. **Resultados:** El nivel de satisfacción global fue de 86.44%. El sexo femenino fue el predominante con 51.49%, el grado de instrucción más frecuente fue secundaria con el 51.49%, asimismo un 54.46% de los pacientes disponía de seguro integral de salud, adicionalmente el tiempo de hospitalización promedio fue de 13 días. Los niveles de satisfacción por dimensiones fueron: fiabilidad 84.35%, capacidad de respuesta 72.77%, seguridad 91.83% empatía 92.87% y aspectos tangibles 89.36%. **Conclusiones:** El nivel de satisfacción global de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía del HNAL fue de 85.72% Los atributos con mayor insatisfacción fueron la explicación que les brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio, sobre los medicamentos y cuidados en casa.

Palabras claves: satisfacción, paciente, SERVPERF, hospitalización

Abstract

Objective: To determine the level of satisfaction of patients treated in the surgery service of the National Hospital Arzobispo Loayza (HNAL), Lima, October-December 2017. Material and Method: The study has a descriptive and transversal design. The modified SERV PERF survey was used, which evaluates the patient's satisfaction through their perception. This study had as sample 101 patients who were discharged on the day that the survey was conducted. Results: The overall satisfaction level was 86.44%. The female sex was the predominant with 51.49%, the most frequent degree of instruction was secondary with 51.49%, also 54.46% of the patients had comprehensive health insurance, and additionally the average hospitalization time was 13 days. The levels of satisfaction for dimensions were: reliability 84.35%, response capacity 72.77%, security 91.83% empathy 92.87% and tangible aspects 89.36%. Conclusions: The overall level of satisfaction of the patients seen in the HNAL surgery service was 85.72%. The attributes with the greatest dissatisfaction were the explanation given to them regarding the results of the laboratory tests, medication and home care.

Keywords: satisfaction, patient, SERVPERF, hospitalization

Introducción

La satisfacción del paciente respecto a los servicios de salud que se le brinda es un aspecto que actualmente ha cobrado relevancia en salud pública, siendo considerada uno de los puntos clave para evaluar los servicios de salud. Existen muchas literaturas respecto a la medición de la satisfacción del usuario que coinciden en la importancia de la visión de los pacientes sobre los servicios de salud para el desarrollo y mejora de la organización y provisión de éstos. (Seclén-Palacin, 2000).

La satisfacción del usuario se ve influida por factores de la persona en sí misma (edad, sexo, grado de instrucción), factores relacionados a la sociedad, factores relacionados al servicio de salud (accesibilidad de los servicios de salud, infraestructura, el trato del personal, privacidad), entre otros. Todos estos factores contribuyen en la percepción de paciente sobre el nivel de satisfacción. (Seclén-Palacin, 2000)

En nuestra investigación el objetivo final fue describir el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del HNAL, para lo cual se utilizó la encuesta SERVPERF, que consta de 5 dimensiones de las cuales se halló el nivel de satisfacción para cada una de éstas. El resultado nos servirá como un indicador que permitirá la aplicación de medidas correctivas a través de un plan de mejora.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Formulación del problema

El presente trabajo de investigación tiene como formulación de problema la siguiente pregunta general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Servicio de cirugía del HNAL en el mes de octubre-diciembre?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza octubre-diciembre 2017.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza octubre-diciembre 2017.
- b) Determinar el nivel de satisfacción para la capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza octubre-diciembre 2017.
- c) Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza octubre-diciembre 2017.

d) Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza octubre-diciembre 2017.

e) Determinar el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza octubre-diciembre 2017.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Díaz Fernández, José Manuel; Yáñez Crombet, Yaribel en Cuba 2017 estudiaron el nivel de satisfacción multidimensional en pacientes atendidos en un servicio de cirugía Maxilofacial, se aplicó un cuestionario de carácter multidimensional (modelo de las deficiencias o método SERVPERF) a 26 pacientes adultos con diagnóstico de deformidades dentofaciales donde evidenció que los pacientes quedaron satisfechos con 3 de las 5 dimensiones analizadas. Los atributos con los cuales se sintieron insatisfechos correspondieron a las dimensiones elementos tangibles y capacidad de respuesta, con las puntuaciones promedio más bajas.

Banegas Cardero, Juan Enrique realizó un estudio en Venezuela el 2009 donde evaluó la satisfacción de 100 pacientes atendidos en urgencias obteniendo un porcentaje de satisfacción de 84%, en contraste un 16% de pacientes se encontraba poco satisfecho o insatisfecho. En este estudio el sexo femenino fue el predominante. Además, existió un

elevado nivel de satisfacción en los afectados de mayor edad y menor nivel de escolaridad, basado en el tiempo de espera para recibir la atención.

KudraKhamisy BernardNjau en su estudio *“Patients’ level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania 2014”*. Concluyó que la edad promedio de los participantes fue 36.8 ± 11.9 . Casi la mitad, tenían 34 años o más menos, la mayoría, 52.8% eran mujeres, 55% eran cristianos y 84.6% eran empleados o trabajadores independientes. El índice de brecha media de satisfacción de los pacientes fue (-2.88 ± 3.1) lo que indica una insatisfacción general con la calidad de atención. Los pacientes que asisten a consulta externa en el hospital de Mwananyamala demuestran una insatisfacción general con la calidad de cuidado.

Huerta Medina, Elizabeth Ángela en Perú el 2015 desarrollo un estudio descriptivo donde evaluó la satisfacción de 77 usuarios de emergencia obteniendo una satisfacción global de 92.2 %. Adicionalmente el sexo femenino fue el predominante, el tipo de seguro más frecuente fue el seguro integral de salud. Finalmente, las dimensiones capacidad de respuesta y empatía fueron las que presentaron mayor insatisfacción con un 20.8% y 18.2% respectivamente.

Larrea Ascue, José Alonso en Perú el 2015 realizó un estudio descriptivo donde evaluó a 100 usuarios atendidos en consultorio externo sobre la calidad del servicio, obtuvo un nivel de satisfacción global de 76.9%. Adicionalmente en su estudio el sexo masculino fue el predominante. Las dimensiones con mayor porcentaje de insatisfacción fueron fiabilidad y

aspectos tangibles. Los atributos con mayor insatisfacción fueron la explicación que el personal de informes daba sobre los trámites de consultorio externo y la disponibilidad de equipos o materiales necesarios para la atención médica.

Tinoco Begazo, Miguel en Perú el 2015 desarrolló una investigación descriptiva transversal a 460 usuarios de consultorio externo, mediante la encuesta SERQUAL donde obtuvo un nivel de satisfacción de 26.97%. Además, el sexo masculino y el grado de instrucción superior técnico fueron los más frecuentes. Las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta obtuvieron el mayor nivel de insatisfacción.

Sihuín-Tapia, Elsa Yudy; Gómez-Quispe, Oscar Elisban; Ibáñez-Quispe, Vladimiro en Perú el 2015 desarrollaron un estudio transversal a 175 pacientes hospitalizados dados de alta donde evaluaron la satisfacción del usuario según la encuesta Servqual obteniendo 25% de satisfacción global. Adicionalmente el sexo masculino y el tipo de seguro SIS fueron los predominantes. Las dimensiones con menor grado de satisfacción fueron fiabilidad y capacidad de respuesta con 24.34% y 11.86% respectivamente.

Medina Lezama, María y Esquicha Medina, Antonio en Perú el 2013 estudiaron el grado de satisfacción de 105 pacientes asegurados hospitalizados obteniendo un 21.9% de satisfacción alta y 52.4% de grado medio de satisfacción respecto a la atención recibida. En relación a la alimentación recibida y a la infraestructura, predomina una satisfacción media de 65,8 y 62% respectivamente. El sexo femenino y el estado civil casado fueron los más frecuentes. De la muestra estudiada un 48.6% deriva de emergencia.

2.2 Bases teóricas

La calidad de atención engloba a las diferentes actividades que se realizan en cualquier sector con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores y productores (MINSA D. g., 2012). Por lo que se infiere que la calidad se relaciona con la satisfacción de las demandas de los consumidores aunados al manejo adecuado los recursos disponibles.(Villodre, Calero, & Gallarza, 2014)

Según el REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICO DE APOYO D.S. 013-200 los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, deben evaluar continuamente la calidad de la atención de salud que brindan, con el fin de identificar y corregir las deficiencias que afectan el proceso de atención y que eventualmente generan riesgos o eventos adversos en la salud de los usuarios. (MINSA, 2014). Entre los estándares e indicadores que se evalúan se encuentra la satisfacción del usuario o paciente en sus demandas y expectativas.(MINSA D. d., 2006)

Dicho esto, la satisfacción del usuario o paciente es un pilar importante en la atención médica que actualmente ha cobrado gran importancia gracias al avance tecnológico global que ha creado una sociedad con consumidores más informados sobre sus deberes y derechos en la atención médica.(Villodre, Calero, & Gallarza, 2014)

Satisfacción del usuario está definida como el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. (MINSA D. g., 2012)

Percepción del Usuario se define cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado. (MINSA D. g., 2012)Es importante conocer la percepción del paciente sobre los procesos asistenciales, por lo que los establecimientos de salud deben de supervisar todos los procesos relacionados con la calidad de atención que garantizara la satisfacción de usuario. Entre estos parámetros se encuentran la infraestructura del establecimiento de salud así como la disponibilidad de equipos, el trato del personal médico, entre otros.(Banegas Cardero, 2014)

La medición de la calidad del servicio es un asunto de mucha discusión e investigación por parte de expertos en la materia; sin embargo, la mayoría de los autores coinciden en señalar que los trabajos iniciados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) validaron el Servqual (SERViceQUALity) como el modelo de mayor difusión y aplicación para la medición de la calidad de los servicios; sin embargo, Cronin y Taylor (1994) propusieron el modelo Servperf mediante estudios empíricos en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo Servqual, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), no es el más adecuado para evaluar la calidad del servicio(Ibarra Morales & Casas Medina, 2015).

SERVPERF son las primeras letras de dos palabras en inglés SERVicey PERFormance este modelo nos sirve para la medida y evaluación de la calidad del servicio. Cabe señalar que esta metodología se compone de los mismos ítems y dimensiones que utiliza el Servqual, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes.(Ibarra Morales & Casas Medina, 2015)

Entre las dimensiones que se evalúan en la escala SERVPERF tenemos la fiabilidad que se define como la habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa. Se basa en la percepción del usuario sobre la capacidad de realizar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos.(Castellon, 2014)

La fiabilidad representa la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido de sin fallos que lo impidan o perjudiquen. Para satisfacer este criterio son necesarios procesos experimentados y personal cualificado para ejecutarlos. Cuando la fiabilidad es baja, existen riesgos graves de pérdida de confianza de los clientes y elevados costes de reparación. (MINSA D. g., 2012)(Castellon, 2014)

Capacidad de respuesta se refiere a la reacción rápida, eficaz y oportuna por parte de proveedor de salud en respuesta a una demanda. (MINSA D. g., 2012)

Seguridad en una dimensión que engloba la confianza que se genere en el usuario por parte del personal de salud que brinda la atención. Esta confianza depende de la privacidad que se le otorgue al usuario, el grado de conocimiento y desenvolvimiento del personal de salud.(MINSA D. g., 2012)

Empatía es la capacidad de una persona de entender la situación y las necesidades que presenta otra persona, lo cual le serviría para ayudar a disminuir o eliminar los problemas o necesidades que se presenten. (MINSA D. g., 2012)Por lo que es necesario mantener informados al usuario de un servicio a lo largo de todo el proceso con información importante para él mismo.(Castellon, 2014)

Aspectos tangibles es dimensión se refiere a todo lo que se puede medir, ver, tocar en el caso de sector salud hace referencia a la infraestructura hospitalaria, equipo disponible, ropa de cama, colchones, limpieza de los baños, pisos, etc. (MINSA D. g., 2012) Pueden ser determinantes en la imagen percibida por el usuario del servicio y en la generación de contradicciones entre las expectativas producidas por la comunicación al usuario del servicio prometido, con la realidad del mismo por parte del usuario.(Castellon, 2014).

CAPITULO III: METODO

3.1 Diseño de investigación

Estudio observacional de tipo básico, observacional, transversal prospectivo.

3.2 Población y muestra

La población estudiada serán la totalidad de pacientes hospitalizados en servicio cirugía del HNAL que cumplan con los criterios de inclusión los meses octubre- diciembre 2017. El muestreo que se usará será por conveniencia o intencional.

Tamaño de muestra

Según estudios anteriores sobre la estadística del número de altas hospitalarias en el pabellón de cirugía del hospital arzobispo Loayza se obtuvo una población aproximada de 1293 pacientes dados de alta durante los meses octubre-diciembre. A esa cantidad se aplicó la fórmula para cálculo del tamaño muestral.

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2 \cdot (N-1)) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde

N: 1293

k: 1.96

p: 0.5

q: 0.5

e: 0.1

Se obtuvo un tamaño de muestra de 89. Se aplicó la encuesta los meses octubre-noviembre resultando 101 encuestados en total.

Tipo de muestreo

Se aplicó muestreo por conveniencia.

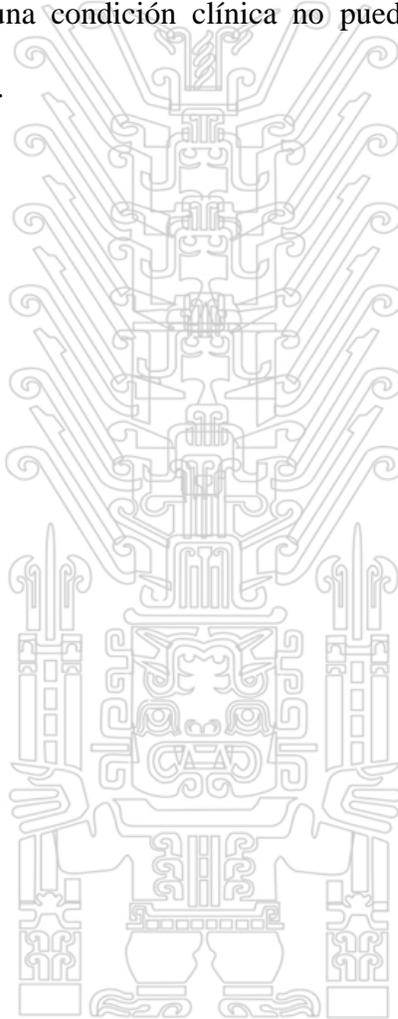
Criterios de inclusión

- Pacientes que se encuentren hospitalizados en servicio de cirugía de HNAL y que hayan sido dados de alta el día de la encuesta.

- Pacientes que den su consentimiento informado para la encuesta.

Criterios de exclusión

- Pacientes que no den su consentimiento informado para la encuesta.
- Pacientes que no estén de alta médica.
- Pacientes que por alguna condición clínica no puedan responder o expresar su opinión adecuadamente.



3.3 Variables y Operacionalización de variables

TABLA 1 Operacionalización de variables socio demográficas

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSION | TIPO DE VARIABLE | ESCALA DE MEDICION | CRITERIO DE MEDICION |
|----------------------------------|--|--|-----------|-----------------------|--------------------|--|
| EDAD | Tiempo que ha transcurrido a partir del nacimiento de un individuo. | Número de años del paciente, agrupados por etapas del ciclo vital. | Social | Cualitativa | Ordinal | 18 – 35 años. 36 - 64 años ≥ 65 años |
| SEXO | Condición orgánica que distingue a los machos de las hembras. | Condición orgánica que distingue a la persona, determinada según características fenotípicas externas. | Social | Cualitativa | nominal | Masculino Femenino |
| GRADO DE INSTRUCCION | Grado más elevado de estudios realizados o en curso de una persona. | Nivel de estudios alcanzados por el paciente. | Social | Cualitativa | ordinal | Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario |
| TIPO DE SEGURO DE SALUD | Opción de seguro que dispone un paciente para ser atendido en el sector salud. | Tipo de seguro del paciente con el cual es atendido en un establecimiento de salud. | Social | Cualitativa | nominal | SIS SOAT Ninguno Otro |
| TIEMPO DE HOSPITALIZACION | Ingreso de una persona a un hospital y período de tiempo que pasa en él. | Número de días que una paciente permanece en el servicio de hospitalización. | Social | Cuantitativa discreta | ordinal | Número de días |

Tabla 2: Operacionalización de Variables: Encuesta SERVQUAL – Percepciones

| VARIABLE | DEFINICION OPERACIONAL | INDICADORES | CRITERIOS DE MEDICION | MEDICION |
|-------------------------------|---|---|---|--------------------------|
| FIABILIDAD | Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido sin fallos que lo impidan o perjudiquen | <ol style="list-style-type: none"> 1. Todos los días recibió visita médica 2. Usted comprendió la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud. 3. Usted comprendió la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: 4. Usted comprendió la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio. 5. Al alta, comprendió la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa | -Extremadamente muy satisfecho -Muy satisfecho -Satisfecho -Muy insatisfecho -Extremadamente muy insatisfecho | Ordinal (1-7) |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. | <ol style="list-style-type: none"> 6. ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos? 7. ¿Los análisis de laboratorio se realizaron rápido? 8. ¿Los exámenes radiológicos se realizaron rápido? 9. ¿Los trámites para el alta fueron rápidos? | | |
| SEGURIDAD | Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. | <ol style="list-style-type: none"> 10. ¿Los médicos mostraron interés para mejorar su problema de salud? 11. ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica? 12. ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó? 13. ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad? | | |

| VARIABLE | DEFINICION OPERACIONAL | INDICADORES | CRITERIOS DE MEDICION | MEDICION |
|----------------------------|--|---|--|----------------------|
| EMPATIA | Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. | <p>14. ¿El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?</p> <p>15. ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?</p> <p>16. ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?</p> <p>17. ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?</p> <p>18. ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?</p> | <p>-Extremadamente muy satisfecho</p> <p>-Muy satisfecho</p> <p>-Satisfecho</p> <p>-Muy insatisfecho</p> <p>-Extremadamente muy insatisfecho</p> | Ordinal (1-7) |
| ASPECTORS TANGIBLES | Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. | <p>19. ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?</p> <p>20. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?</p> <p>21. ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?</p> <p>22. ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?</p> | | |

3.4 Recolección de datos:

Instrumento

En nuestro estudio se utilizó para la recolección de datos la encuesta SERVPERF que evalúa solo las percepciones de los pacientes, las preguntas que se realizaron fueron 22 de las 44 preguntas que se utilizan en la encuesta Servqual modificada para establecimientos de salud, dicha encuesta esta validada por el MINSA.

Las encuestas se aplicaron en el servicio de hospitalización, en las 22 preguntas se evalúa cinco dimensiones. (MINSA D. g., 2012)

- **Fiabilidad:** Esta dimensión se evalúa en las preguntas 1 al 5 del cuestionario.
- **Capacidad de Respuesta:** Esta dimensión se evalúa en las preguntas 6 al 9 del cuestionario.
- **Seguridad:** Esta dimensión se evalúa en las preguntas 10 al 13 del cuestionario.
- **Empatía:** Esta dimensión se evalúa en las preguntas 14 al 17 del cuestionario.
- **Aspectos Tangibles:** Esta dimensión se evalúa en las preguntas 19 al 22 del cuestionario.(MINSA D. g., 2012)

Plan de recolección

Aplicación de la Encuesta

Luego de la aprobación del proyecto de investigación se solicitó a la Oficina de Docencia e Investigación del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) una Carta de Factibilidad para la ejecución de nuestro proyecto de investigación. Asimismo, se solicitó una carta de aprobación de factibilidad de trabajo de investigación al jefe de departamento y jefe de servicio de cirugía.

Previa a la realización de la encuesta se solicitó el consentimiento informado respectivo a todos los pacientes que cumplían con los criterios de inclusión descritos anteriormente. A cada participante se le explico la finalidad del estudio asimismo se resolvió cualquier duda que se les presento durante la entrevista.

Se aplicó la encuesta SERVPERF mediante una entrevista a los pacientes hospitalizados y dados de alta del servicio de hospitalización de cirugía. La duración de cada entrevista fue aproximadamente de 10 a 15 minutos.

3.5 Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de los resultados se usó el aplicativo de Excel 2007, se creó una base de datos a partir de la información recolectada en las encuestas, considerando valores del 1 al 7 para cada pregunta. Asimismo, a cada valor se le dio un equivalente de nivel de satisfacción descrita en la siguiente tabla.

Tabla 3: Interpretación del nivel de satisfacción de acuerdo a la encuesta SERVPERF

| NIVEL DE SATISFACCION | CALIFICACIÓN |
|--|--------------|
| Extremadamente muy satisfecho | 6,7 |
| Muy satisfecho | 5 |
| Satisfecho | 4 |
| Muy insatisfecho | 3 |
| Extremadamente muy insatisfecho | 2,1 |

Fuente: (Larrea Ascue, 2015)(Huerta Medina, 2015)

Con estos equivalentes se obtuvo porcentajes para cada pregunta y para cada dimensión. Adicionalmente se obtuvo porcentajes de frecuencia de las variables sociodemográficas

3.6 Aspectos éticos

En la investigación se respetaron los cuatro principios bioéticos (autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia). Las encuestas se aplicaron previo consentimiento informado de cada participante, asimismo se garantizó el anonimato de cada encuesta mediante un código en cada una de éstas, con el fin de mantener la privacidad de los datos de cada participante. Los resultados fueron manejados únicamente por la investigadora.

CAPITULO IV: RESULTADOS

Se obtuvo 101 pacientes encuestados, durante los meses octubre –diciembre 2017. El sexo femenino fue el más frecuente con 51.49%. Un 48.51% fueron adultos entre las edades de 36 a 64 años. El grado de instrucción secundaria fue el predominante con 51.49% seguido del nivel primaria con 22.77%, en cuanto al tipo de seguro el 54.46% contaba con Seguro Integral de Salud (SIS), adicionalmente el tiempo de hospitalización promedio fue de 13 días. (Tabla 4)

Tabla 4: Estadística de las variables sociodemográficas deservicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, octubre-setiembre 2017.

| VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS | | N° | Porcentaje |
|------------------------------------|------------------------|-----------|-------------------|
| EDAD | ADULTO JOVEN (18-34) | 27 | 26.73% |
| | ADULTO (35-64) | 49 | 48.51 |
| | ADULTO MAYOR(65 A MAS) | 25 | 24.75 |
| SEXO | FEMENINO | 52 | 51.49% |
| | MASCULINO | 49 | 48.51% |
| GRADO DE INSTRUCCION | NINGUNO | 5 | 4.95% |
| | PRIMARIA | 23 | 22.77% |
| | SECUNDARIA | 52 | 51.49% |
| | SUPERIOR | 21 | 20.79% |
| TIPO DE SEGURO | SIS | 55 | 54.46% |
| | SOAT | 2 | 1.98% |
| | NINGUNO | 42 | 41.58% |
| | OTROS | 2 | 1.98% |
| TOTAL | | 101 | 100% |

Fuente. Elaboración propia

El modelo SERVPERF (Cronin y Taylor) utiliza exclusivamente la percepción como mejor aproximación a la satisfacción. Los resultados según las cinco dimensiones que evalúa esta encuesta fueron:

La primera dimensión evaluada fue la fiabilidad del personal de salud donde se encontró un 84.35% de pacientes satisfechos. El 97.03% de los encuestados estuvo satisfecho por la visita médica que recibió todos los días. Se obtuvo 91.08% de satisfacción con la

explicación que se brindó al paciente sobre la evolución de su enfermedad durante su hospitalización.

El 85.13% de los encuestados le satisfizo la explicación que los médicos brindaron acerca de los fármacos que se les administró durante su hospitalización, asimismo con la explicación sobre los efectos benéficos y los posibles efectos secundarios de éstos.

Por el contrario, un 25.76% estuvieron insatisfechos con la explicación de los resultados de exámenes de sangre que les fue tomado. Finalmente, un 13.86% no estaba satisfecho con la explicación de las indicaciones de alta que el médico les brindo en relación a cómo debería tomar los medicamentos en casa, el porqué de estos y que precauciones adicionales debería tomar tras el alta. (Tabla 5)

Tabla 5: Grado de satisfacción de los pacientes según la dimensión fiabilidad

| DIMENSION FIABILIDAD | Extremadamente muy satisfecho | Muy satisfecho | Satisfecho | Muy insatisfecho | Extremadamente muy insatisfecho |
|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------------------|--|
| Pregunta 1 | 54.46% | 35.64% | 6.93% | 2.97% | 0.00% |
| Pregunta 2 | 42.57% | 29.70% | 18.81% | 5.94% | 2.97% |
| Pregunta 3 | 34.65% | 24.75% | 25.74% | 6.93% | 5.94% |
| Pregunta 4 | 35.64% | 20.79% | 18.81% | 8.91% | 15.84% |
| Pregunta 5 | 35.64% | 23.76% | 13.86% | 6.93% | 6.93% |
| TOTAL | 40.59% | 26.93% | 16.83% | 6.34% | 6.34% |

Fuente. Encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del HNAL.

Elaboración: Propia

La segunda dimensión evaluada en la encuesta SERVPERF fue la dimensión capacidad de respuesta donde se obtuvo un 72.77% de pacientes satisfechos. Un 71.28% pacientes estuvieron satisfechos con la rapidez de los trámites para su hospitalización. Un 78.21% pacientes estuvieron satisfechos con la rapidez en la realización de análisis de laboratorio solicitados por los médicos. Un 77.22% pacientes estuvieron satisfechos con la rapidez en la realización de exámenes radiológicos. Por otra parte, 64.32% % de los pacientes estuvieron satisfechos con la rapidez de los tramites de alta. (Tabla 6)

Tabla 6: Grado de satisfacción de los pacientes según la dimensión Capacidad de Respuesta.

| DIMENSION | Extremadamente | Muy | Satisfecho | Muy | Extremadamente |
|-------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------------|
| CAPACIDAD | muy satisfecho | satisfecho | | insatisfecho | muy insatisfecho |
| DE | | | | | |
| RESPUESTA | | | | | |
| Pregunta 6 | 35.64% | 20.79% | 14.85% | 11.88% | 16.83% |
| Pregunta 7 | 38.61% | 17.82% | 21.78% | 14.85% | 6.93% |
| Pregunta 8 | 39.60% | 16.83% | 20.79% | 11.88% | 10.89% |
| Pregunta 9 | 29.70% | 21.78% | 12.87% | 11.88% | 12.87% |
| TOTAL | 35.89% | 19.31% | 17.57% | 12.62% | 11.88% |

Fuente. Encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del HNAL.

Elaboración: Propia

La tercera dimensión evaluada fue la dimensión seguridad se obtuvo un 91.83% de usuarios satisfechos. El 96.04% de los pacientes estuvieron satisfechos con el interés que los

médicos mostraron para mejorar o solucionar su problema de salud. El 91.08% le satisfizo los alimentos que le entregaron durante su hospitalización, los cuales estuvieron a unas temperaturas adecuadas e higiénicas. El 93.06% estuvo satisfecho con las medidas que se tomaban para respetar su privacidad. Finalmente se obtuvo un 12.87% de encuestados insatisfechos con la resolución o mejora de la enfermedad por la cual se hospitalizó. (Tabla 7)

Tabla 7: Grado de satisfacción de los pacientes según la dimensión seguridad

| DIMENSION | Extremadamente | Muy | Satisfecho | Muy | Extremadamente |
|--------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------------|
| SEGURIDAD | muy satisfecho | satisfecho | | insatisfecho | muy insatisfecho |
| Pregunta 10 | 53.47% | 29.70% | 12.87% | 3.96% | 0.00% |
| Pregunta 11 | 34.65% | 28.71% | 27.72% | 4.95% | 0.99% |
| Pregunta 12 | 51.49% | 20.79% | 14.85% | 4.95% | 6.93% |
| Pregunta 13 | 49.50% | 27.72% | 15.84% | 3.96% | 2.97% |
| TOTAL | 47.28% | 26.73% | 17.82% | 4.46% | 2.72% |

Fuente. Encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del HNAL. Elaboración: Propia

La cuarta dimensión evaluada fue la empatía donde se obtuvo un 92.87% de pacientes satisfechos. El 98.02% de los encuestados estuvo satisfecho con el trato de los médicos. El 96.04% de los encuestados estuvo satisfecho con el trato del personal de enfermería. Por el contrario, un 4.95% estaban insatisfechos con el trato brindado por el servicio de nutrición

y un 6.93% insatisfechos con la cordialidad durante las atenciones que realizan el personal de trámites de admisión o alta. (Tabla 8)

Tabla 8: Grado de satisfacción de los pacientes según la dimensión empatía

| DIMENSION | Extremadamente muy satisfecho | Muy satisfecho | Satisfecho | Muy insatisfecho | Extremadamente muy insatisfecho |
|--------------------|----------------------------------|-------------------|------------|---------------------|------------------------------------|
| Pregunta 14 | 50.50% | 27.72% | 17.82% | 1.98% | 1.98% |
| Pregunta 15 | 57.43% | 24.75% | 15.84% | 0.99% | 0.99% |
| Pregunta 16 | 53.47% | 26.73% | 13.86% | 0.99% | 3.96% |
| Pregunta 17 | 40.59% | 24.75% | 17.82% | 9.90% | 5.94% |
| Pregunta 18 | 54.46% | 23.76% | 14.85% | 3.96% | 2.97% |
| TOTAL | 51.29% | 25.54% | 16.04% | 3.56% | 3.17% |

Fuente. Encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del HNAL.

Elaboración: Propia

En la quinta dimensión evaluada por la encuesta SERVPERF se evalúa los aspectos tangibles donde se obtuvo un 89.36 % de encuestados satisfechos. La satisfacción de los encuestados con la comodidad y limpieza de los ambientes del servicio fue de 93.06%. El 94.05% de los encuestados le satisfizo la limpieza de los servicios higiénicos. Por el contrario, se obtuvo 16.84% de encuestados insatisfechos con la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención. Además, se obtuvo 4.96% de encuestados insatisfechos con la ropa de cama, colchón y frazadas. (Tabla 9)

Tabla 9: Grado de satisfacción de los pacientes según la dimensión aspectos tangibles

| DIMENSION | Extremadamente | Muy | Satisfecho | Muy | Extremadamente |
|--------------------|----------------|------------|------------|--------------|------------------|
| ASPECTOS | muy satisfecho | satisfecho | | insatisfecho | muy insatisfecho |
| TANGIBLES | | | | | |
| Pregunta 19 | 43.56% | 26.73% | 22.77% | 4.95% | 1.98% |
| Pregunta 20 | 38.61% | 29.70% | 25.74% | 5.94% | 0.00% |
| Pregunta 21 | 35.64% | 26.73% | 20.79% | 8.91% | 7.92% |
| Pregunta 22 | 34.65% | 32.67% | 19.80% | 7.92% | 3.96% |
| TOTAL | 38.12% | 28.96% | 22.28% | 6.93% | 3.47% |

Fuente. Encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del HNAL.

Elaboración: Propia

Finalmente, en relación a las 5 dimensiones evaluadas se obtuvo un 86.44% de pacientes satisfechos con los servicios recibidos durante su hospitalización en el pabellón de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. La dimensión con el mayor porcentaje de pacientes satisfechos fue empatía con un 92.87% de satisfacción; en contraste la dimensión con el menor porcentaje de pacientes satisfechos fue la capacidad de respuesta con un 72.77%.

Tabla 10: Grado de satisfacción global de pacientes según las cinco dimensiones de la encuesta SERVPERF

| DIMENSIONES | Extremadamente muy satisfecho | Muy satisfecho | Satisfecho | Muy insatisfecho | Extremadamente muy insatisfecho |
|------------------------|--|---------------------------|-------------------|-----------------------------|--|
| Fiabilidad | 40.59% | 26.93% | 16.83% | 6.34% | 6.34% |
| Capacidad de respuesta | 35.89% | 19.31% | 17.57% | 12.62% | 11.88% |
| Seguridad | 47.28% | 26.73% | 17.82% | 4.46% | 2.72% |
| Empatía | 51.29% | 25.54% | 16.04% | 3.56% | 3.17% |
| Aspectos tangibles | 38.12% | 28.96% | 22.28% | 6.93% | 3.47% |
| Total | 42.93% | 25.56% | 17.95% | 6.61% | 5.44% |

Fuente. Encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del HNAL.

Elaboración: Propia

CAPITULO V: DISCUSIÓN

En el presente trabajo se ha analizado el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía en un periodo determinado, es imperativo saber que la satisfacción de usuario se ve influenciada por factores como la infraestructura hospitalaria, el trato de personal de salud, el grado de tensión del paciente como

consecuencia de su enfermedad, la motivación del servicio, el tiempo de demora de trámites hospitalarios, la accesibilidad de los servicios, entre otros.

Un método útil para medir el nivel de satisfacción es la aplicación de encuestas que evalúen la percepción del usuario, en nuestro estudio se utilizó el instrumento SERVPERF que evalúa la percepción del usuario en cinco dimensiones las cuales son evaluadas en 22 preguntas. Estas dimensiones son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Debido a la amplia gama de pacientes que acuden al servicio de hospitalización de cirugía por las diversas patologías quirúrgicas de emergencia o de consultorio externo, se decidió realizar dicha encuesta en el servicio ya mencionado. Sin embargo, no existen muchos estudios orientados al servicio de hospitalización.

En nuestro estudio respecto a las variables sociodemográficas que se evaluaron, el sexo femenino predominó con 51.49%, siendo menor a lo encontrado por Huerta Medina (2015) y Khamis & Njau (2014), y mayor lo encontrado por Larrea Ascue (2015) y Sihuín-Tapia, (2015). Respecto al grado de instrucción, el nivel secundario fue el más frecuente seguido del nivel primario resultado que coincide con Huerta Medina (2015). Para Larrea Ascue (2015) fue el nivel superior el grado de instrucción más frecuente y para Sihuín-Tapia, (2015) grado de instrucción primaria.

La edad encontrada con más frecuencia fue de adulto (35 a 64 años), resultado que coincide con los estudios de Huerta Medina (2015), Larrea Ascue (2015) y Sihuín-Tapia, (2015). En cuanto al tipo de seguro el seguro integral de salud (SIS) fue el más frecuente versus otros tipos de seguros, dato que coincide con Huerta Medina (2015).

La dimensión fiabilidad evidencia un 84.35% de encuestados satisfechos, este resultado es mayor al 70,8% encontrado en consultorios externos en el estudio de Larrea Ascue, José y mayor al 75.66% de servicio de hospitalización del Hospital de Apurímac(Sihuín-Tapia, 2015)y menor al 94,8% de la emergencia del Hospital nacional Arzobispo Loayza(Huerta Medina, 2015).

En contraste, en nuestra investigación se evidenció un 25.76% de insatisfacción con la explicación que se les brindó sobre los resultados de exámenes de sangre realizados. Lo que nos lleva a considerar al consentimiento informado inadecuado como un factor predictor de insatisfacción. Además, se encontró 26.74% de insatisfacción con la explicación que el médico brinda sobre los medicamentos y cuidados en casa tras el alta médica. Lo que revela la importancia de asegurarnos si el paciente comprendió como tomar las medicinas en casa o que alimentos debería o no ingerir, así como que actividades puede realizar o no posterior a un acto quirúrgico.

La dimensión capacidad de respuesta evidenció un 72.77% de encuestados satisfechos, fue la dimensión con menor porcentaje de satisfacción. Este resultado fue menor al 76.6% encontrado en el Hospital nacional Arzobispo Loayza(Huerta Medina, 2015), al 83.25% encontrado en Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú(Larrea Ascue, 2015) y al 88,14 del Hospital de Apurímac (Sihuín-Tapia, 2015).

Por otra parte, se evidenció un 35.65% de insatisfacción respecto a la rapidez con la que se realizan los tramites de alta. Esto puede deberse a múltiples causas como la saturación de pacientes, o la dificultad del trámite de alta debido a que se tiene que acudir a varias ventanillas para realizar el alta. Esto se da por que el sistema de salud es muy complejo.

Adicionalmente, la resistencia al cambio por parte del personal asistencial o administrativo podría obstaculizar avances tecnológicos que se imprimirían con el fin del mejorar el sistema de salud.

En cuanto a la dimensión seguridad se obtuvo un 91.83% de encuestados satisfechos. Este resultado fue mayor al 89.6% encontrado en Hospital nacional Arzobispo Loayza (Huerta Medina, 2015), al 81.25% encontrado en Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú (Larrea Ascue, 2015) y al 75,29% del Hospital de Apurímac (Sihuin-Tapia, 2015).

La dimensión empatía resultó con un 92.87% de encuestados satisfechos. Fue la dimensión que mayor nivel de satisfacción. Este resultado fue mayor al 89.6% encontrado en el Hospital nacional Arzobispo Loayza (Huerta Medina, 2015), al 77.4% encontrado en Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú (Larrea Ascue, 2015) y al 61,49 del Hospital de Apurímac (Sihuin-Tapia, 2015).

La dimensión aspectos tangibles evidenciaron un 89.36 % de encuestados satisfechos. Este resultado fue mayor al 84.5 % encontrado en el Hospital nacional Arzobispo Loayza (Huerta Medina, 2015), al 74.75 % encontrado Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú (Larrea Ascue, 2015) y al 77.71% del Hospital de Apurímac (Sihuin-Tapia, 2015). Sin embargo, se obtuvo 16.84% de encuestados insatisfechos con la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención y 4.96% de encuestados insatisfechos con la ropa de cama, colchón y frazadas.

Muchos factores generan insatisfacción en la dimensión aspectos tangibles en el hospital nacional Arzobispo Loayza como, por ejemplo: tener equipo de rayos X malogrado, no tener disponible equipo de tomografía computarizada, ausencia de reactivos esenciales para exámenes de laboratorio, escasez de gasas, etc. Es necesario destinar un presupuesto en la mejora de estos aspectos tangibles.

En nuestro estudio las dimensiones con mayor insatisfacción fueron la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles, resultado que coincide con Díaz Fernández & Yáñez Crombet (2017). Evidenciándose como una de nuestra fortaleza el recurso humano debido a que las dimensiones donde este interviene tuvieron mayores niveles de satisfacción.

Finalmente, este estudio obtuvo un nivel de satisfacción global de 86.44%. Este porcentaje mayor al 76.9% obtenido por Larrea Ascue (2015) y al 75,01% obtenido por Sihuin-Tapia, (2015). Pero menor al 92.2% obtenido por Huerta Medina (2015). Considerando nuestros resultados y los aspectos en donde se evidenció mayor grado de insatisfacción es imperioso que las autoridades competentes tomaran en cuenta este estudio, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción. Adicionalmente se recomienda realizar estudios sobre el nivel de satisfacción a nivel de todas las áreas de hospitalización a fin de obtener resultados globales.

Conclusiones

1. El presente trabajo tuvo un nivel de satisfacción global de 86.44%.
2. Los niveles de satisfacción según las cinco dimensiones fueron:

- El nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad fue 84.35%
- El nivel de satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta 72.77%
- El nivel de satisfacción para la dimensión seguridad fue 91.83%
- El nivel de satisfacción para la dimensión empatía fue 92.87%
- El nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles fue 89.36 %

3. Los ítems que obtuvieron el mayor porcentaje de pacientes satisfechos fueron la explicación que los médicos brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecieron hospitalizados, el interés que los médicos mostraron para mejorar o solucionar su problema de salud, la visita médica recibida todos los días, los alimentos que les entregaron durante su hospitalización estuvieron a unas temperaturas adecuadas e higiénicas, las medidas que se tomaban para respetar su privacidad y limpieza de los ambientes del servicio.

4. Los ítems con los mayores porcentajes de pacientes insatisfechos fueron la manera que el personal de salud expuso los resultados de los exámenes de sangre que le tomaron, la explicación al alta que los médicos le brindaron sobre las medicinas que deben tomar y las precauciones adicionales que deben tener al alta, la rapidez de los tramites de alta, el trato del personal de trámite, la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención, la comodidad de la ropa de cama, colchón y frazadas.

Recomendaciones

- Simplificar los trámites para la atención en trámites de alta y hospitalización, principalmente para los usuarios con Seguro Integral de Salud (SIS).
- Destinar un presupuesto en la mejora de equipos y para garantizar equipos disponibles en la atención médica.
- Concientizar al personal médico sobre la importancia de la explicación al paciente sobre la evolución de enfermedad, así como la explicación de los cuidados médicos posteriores al alta médica.
- Se recomienda realizar estudios sobre el nivel de satisfacción a nivel de todas las áreas de hospitalización a fin de obtener resultados globales.



Referencias bibliográficas

Acosta Evangelista, Z. L. (2004). *Percepción de calidad de los servicios de hospitalización de medicina, cirugía, ginecoobstetricia a través de la evaluación del usuario externo en el HNAL*. Recuperado el 2017, de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2444/1/Acosta_ez.pdf

Banegas Cardero, J. (2014). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del centro de diagnóstico integral "Los Arales". *MEDISAN* .

Cabello, E. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana* .

Castellon, D. d. (2014). *MODELOS TEÓRICOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES*. Recuperado el 2017, de http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CIUDADANO%20vs%20CARLOS_20140429060943.pdf

Díaz Fernández, J. M., & Yáñez Crombet, Y. (2017). Nivel de satisfacción multidimensional en pacientes atendidos en un servicio de cirugía maxilofacial. *MEDISAN vol.21 no.2 Santiago de Cuba* .

Huerta Medina, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en tópico de medicina del HNAL*. Recuperado el Octubre de 2017, de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1

Ibarra Morales, L. E., & Casas Medina, E. V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad de servicio. *Redalyc* .

Khamis, K., & Njau, B. (2014). *Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala Hospital in Dar es Salaam, Tanzania*. Recuperado el 2018, de https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4263110/pdf/12913_2013_Article_3524.pdf

Larrea Ascue, J. A. (2015). *Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el hospital central de la fuerza aerea del Perú*. Recuperado el 2017, de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/452/1/Larrea_j.pdf

Lengua Garcia, L. H. (2012). *Guia tecnica para la evaluacion de la satisfaccion del usuario externo en los establecimientos y servicios de apoyo RM N/MINSA*. Obtenido de <http://docplayer.es/7654901-Guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-rm-n-527-2011-minsa.html>

MINSA. (6 de Noviembre de 2014). *Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. Recuperado el 2017, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/normas/normasv/snip/2015/Documentos_MINSA/19B_DS_N_013_2006_SA_Reglamento_de_Establecimientos_de_Salud_y_Servicios_Medicos_de_Apoyo.pdf

MINSA, D. d. (2006). *Satisfacción del usuario externo*. Recuperado el 2017, de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>

MINSA, D. g. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de salud y centros medicos de apoyo*. Recuperado el 2017, de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Seclén-Palacin, J. (2000). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud:Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados.Perú. *Anales de la facultad de medicina* .

Sihuín-Tapia, E. Y. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud publica* .

Tinoco Begazo, M. (2015). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional PNP Luis Nicasio Saenz, Octubre-Diciembre*. Recuperado el 2017, de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/473/1/Tinoco_m.pdf

Villodre, R., Calero, R., & Gallarza, M. (2014). La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación. *Revista científica complutense* .

Anexos

Anexo 1

| | | | |
|---|--------------------------------|----------------------------------|--|
| | | N° Encuesta: _____ | |
| ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL I-4, II y III | | | |
| Nombre del encuestador: | _____ | | |
| Establecimiento de Salud: | _____ | | |
| Fecha: ____/____/____ | Hora de Inicio: ____/____/____ | Hora Final: ____/____/____ | |
| Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas. | | | |
| DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO: | | | |
| 1. Condición del encuestado | Usuario (a) | <input type="text" value="1"/> | |
| | Acompañante | <input type="text" value="2"/> | |
| | Padre | <input type="text" value="1.1"/> | |
| | Madre | <input type="text" value="1.2"/> | |
| | Otro | <input type="text" value="1.3"/> | |
| 2. Edad del encuestado en años | <input type="text"/> | | |
| 3. Sexo | Masculino | <input type="text" value="1"/> | |
| | Femenino | <input type="text" value="2"/> | |
| 4. Grado de Instrucción | Ninguno | <input type="text" value="0"/> | |
| | Primaria | <input type="text" value="1"/> | |
| | Secundaria | <input type="text" value="2"/> | |
| | Superior | <input type="text" value="3"/> | |
| | No sabe | <input type="text" value="4"/> | |
| 5. Tipo de seguro por el cual se atiende | SIS | <input type="text" value="0"/> | |
| | SOAT | <input type="text" value="1"/> | |
| | Ninguno | <input type="text" value="2"/> | |
| | Otro | <input type="text" value="3"/> | |
| 6. Servicio donde permaneció hospitalizado: | _____ | | |
| 7. Tiempo de hospitalización en días | _____ | | |

| PERCEPCIONES | | | | | | | | | |
|--|-----------|--|---|---|---|---|---|---|--|
| En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. | | | | | | | | | |
| Nº | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 01 | P | ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días? | | | | | | | |
| 02 | P | ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado? | | | | | | | |
| 03 | P | ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos? | | | | | | | |
| 04 | P | ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron? | | | | | | | |
| 05 | P | ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa? | | | | | | | |
| 06 | P | ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos? | | | | | | | |
| 07 | P | ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido? | | | | | | | |
| 08 | P | ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido? | | | | | | | |
| 09 | P | ¿Los trámites para el alta fueron rápidos? | | | | | | | |
| 10 | P | ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud? | | | | | | | |
| 11 | P | ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica? | | | | | | | |
| 12 | P | ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó? | | | | | | | |
| 13 | P | ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad? | | | | | | | |
| 14 | P | ¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia? | | | | | | | |
| 15 | P | ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia? | | | | | | | |
| 16 | P | ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia? | | | | | | | |
| 17 | P | ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia? | | | | | | | |
| 18 | P | ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización? | | | | | | | |
| 19 | P | ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios? | | | | | | | |
| 20 | P | ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios? | | | | | | | |
| 21 | P | ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención? | | | | | | | |
| 22 | P | ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados? | | | | | | | |

Anexo 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DEL PROYECTO: “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía del hospital nacional Arzobispo Loayza octubre-diciembre 2017”

INVESTIGADORA Y RESPONSABLE DEL ESTUDIO: Aduato Quispe, Guadalupe Kelly

¿Para qué se firma este documento?

Lo firma para poder participar en el estudio.

¿Por qué se está haciendo este trabajo de investigación?

Queremos saber más sobre el nivel satisfacción de los pacientes respecto a la atención recibida en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

¿Qué pasa si digo “sí, quiero participar en el estudio”?

Si dice que sí le realizaremos una entrevista en la responderá una encuesta de 22 preguntas. Esta encuesta no tiene respuestas correctas o incorrectas.

¿Cuánto tiempo tomará la entrevista?

La entrevista tomará alrededor de 15 minutos de su tiempo.

¿Qué pasa si digo “no quiero participar en el estudio”?

No le pasará nada a usted. La atención que recibirá no se verá alterada.

¿Qué pasa si digo que sí, pero cambio de opinión más tarde?

Usted puede dejar de participar en el estudio en cualquier momento sin perjuicio alguno.

¿Quién verá mis respuestas?

Las únicas personas autorizadas para ver sus respuestas son las que trabajan en el estudio. Cuando compartamos los resultados del estudio no incluiremos su nombre.

¿Me costará algo participar en el estudio?

No.

¿Qué debo hacer si tengo preguntas?

Ud. puede realizar cualquier pregunta en cualquier momento a la persona que le realice la entrevista.

¿Tengo que firmar este documento?

Fírmelo solamente si desea participar en el estudio.

Al firmar este documento está diciendo que:

Está de acuerdo con participar en el estudio. Le hemos explicado la información que contiene este documento y hemos contestado todas sus preguntas.

HE LEÍDO Y COMPRENDIDO. HE QUEDADO SATISFECHO. MIS PREGUNTAS HAN SIDO RESPONDIDAS.

YO, VOLUNTARIAMENTE ACEPTO PARTICIPACIÓN EN EL ESTUDIO.

Fecha.....

.....
Firma del Usuario/Acompañante Firma del Responsable del estudio

Apellidos y Nombres:

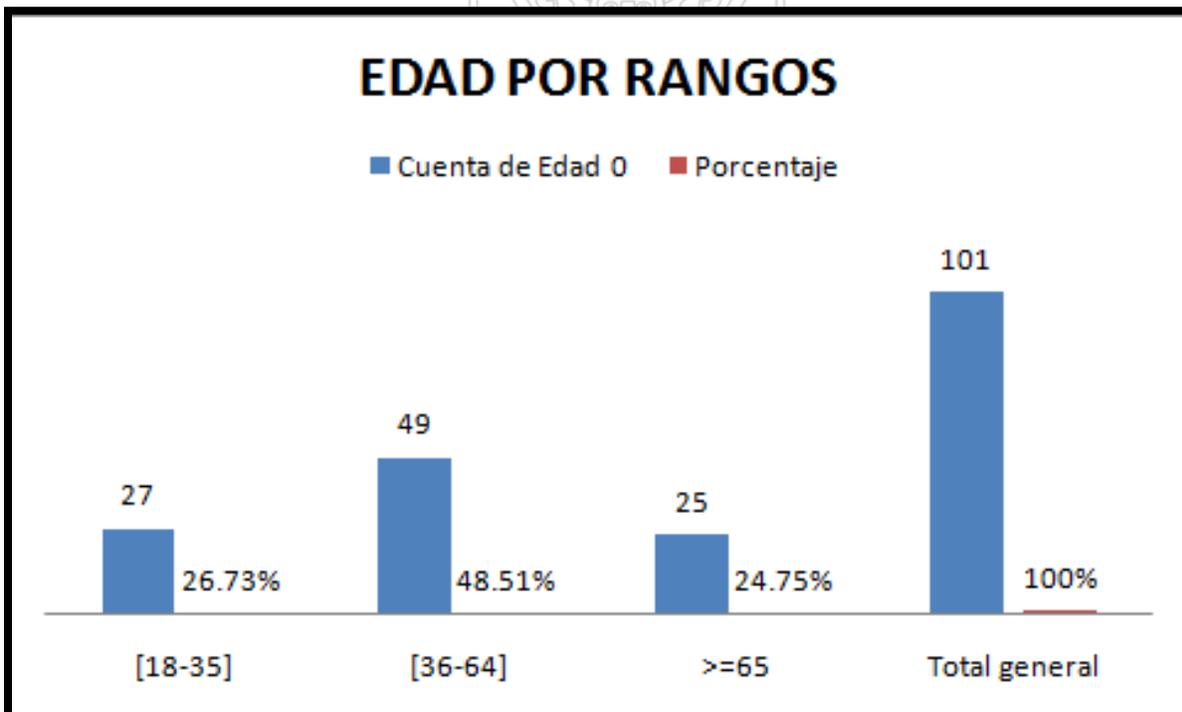
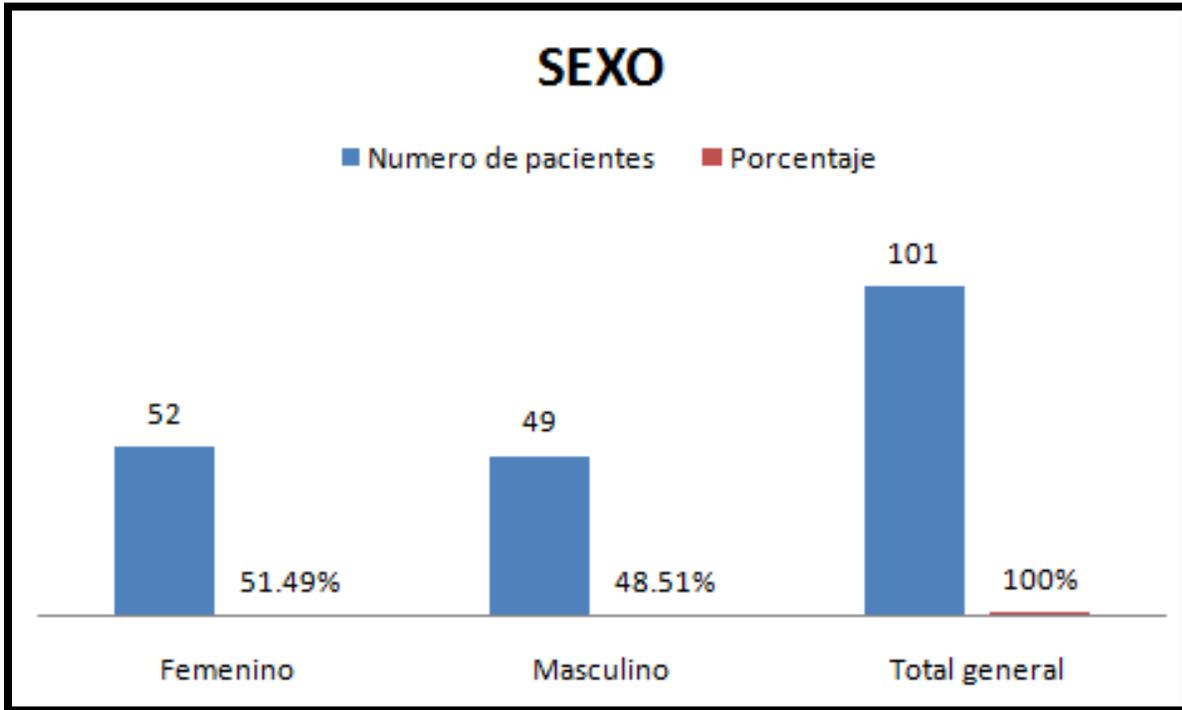
DNI:

REVOCATORIA DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

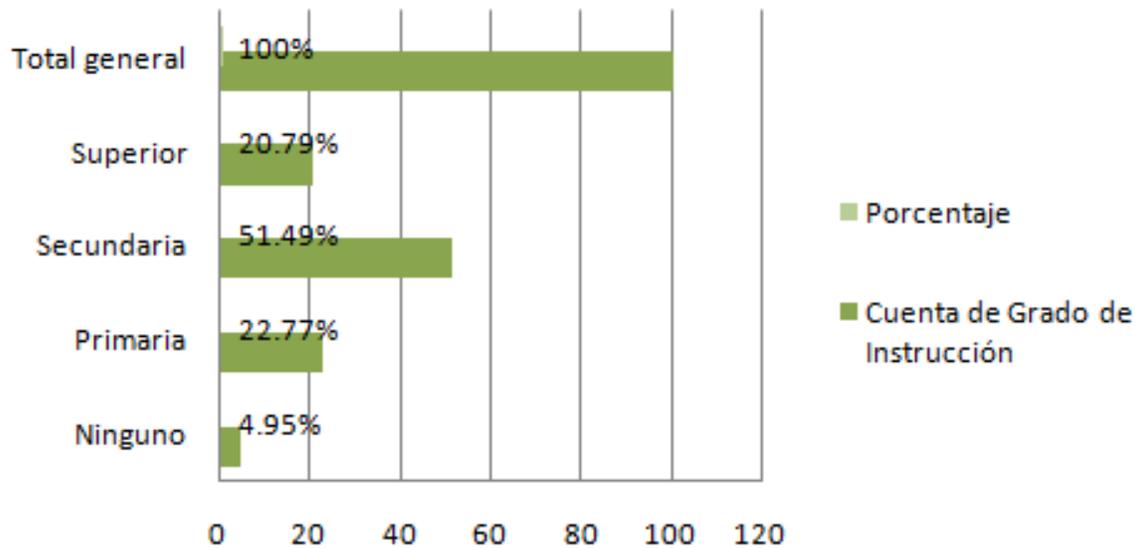
Yo, con DNI:, revoco
el consentimiento informado por la(s) siguiente(s) razón(es):

.....
.....
.....
Firma del participante:

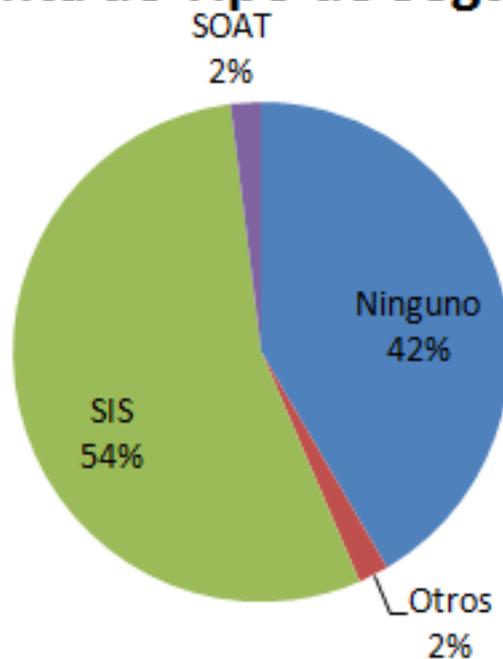
Anexo 3



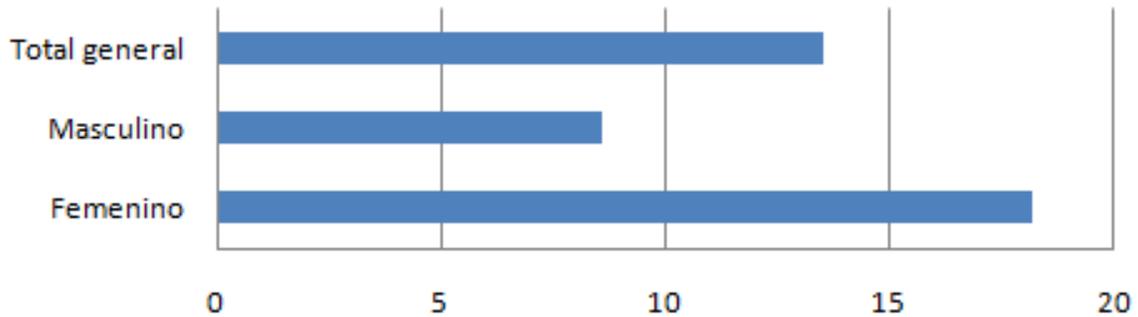
GRADO DE INSTRUCCIÓN



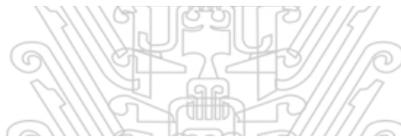
Cuenta de Tipo de Seguro



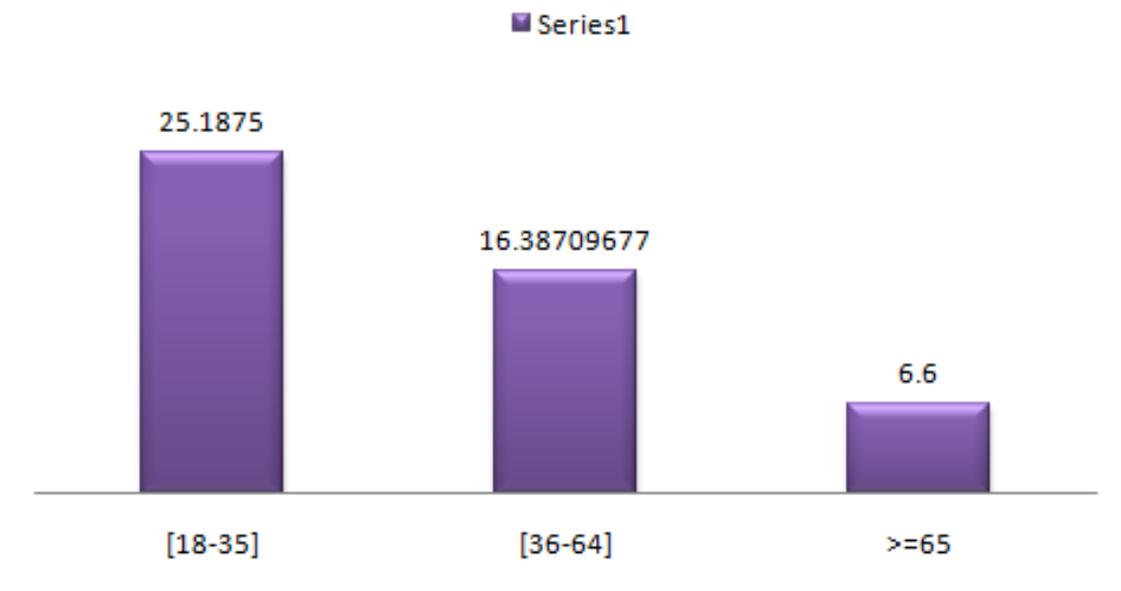
TIEMPO DE HOSPITALIZACION PROMEDIO



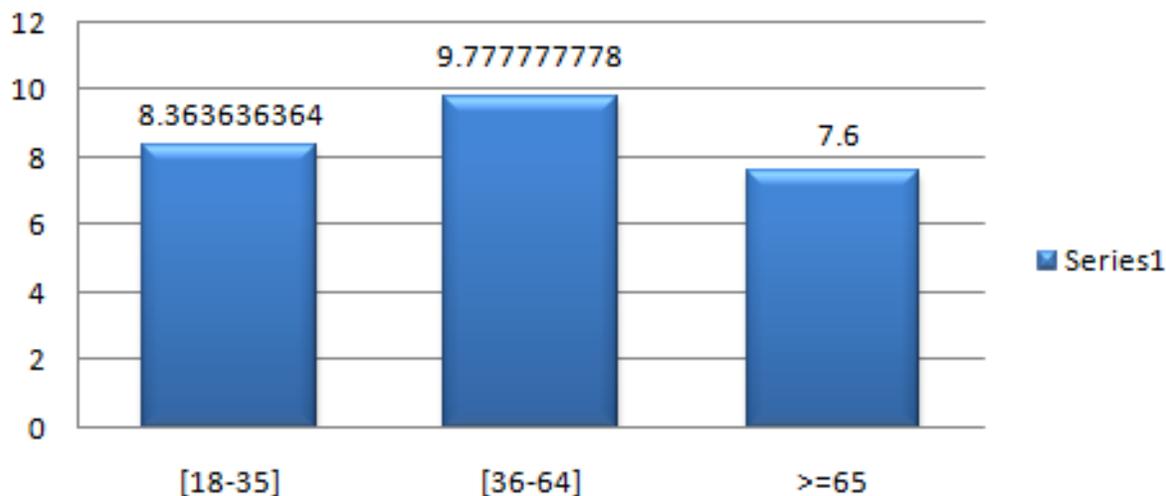
| | Femenino | Masculino | Total general |
|---------|-------------|-------------|---------------|
| Series1 | 18.15384615 | 8.571428571 | 13.5049505 |



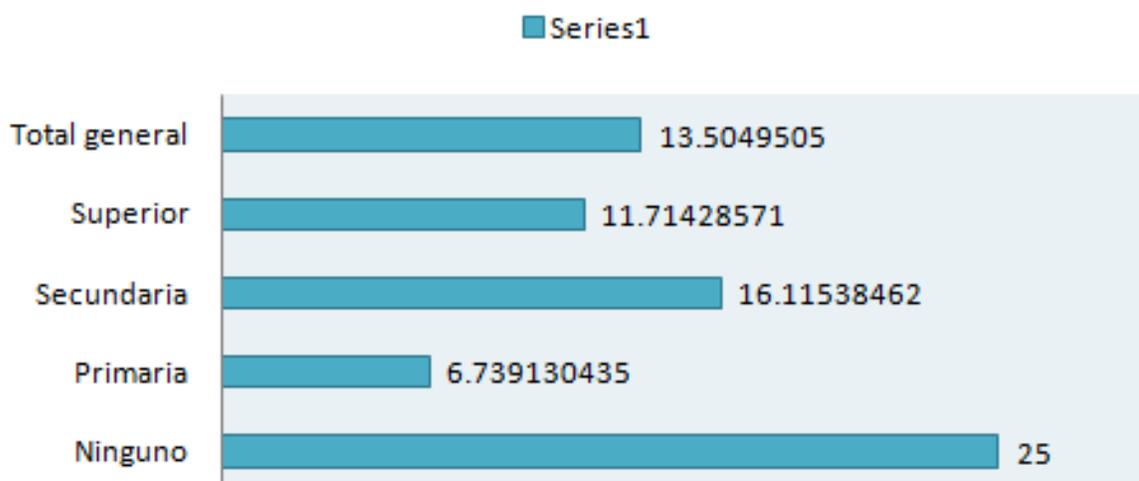
TIEMPO DE HOSPITALIZACION POR EDADES EN EL SEXO FEMENINO



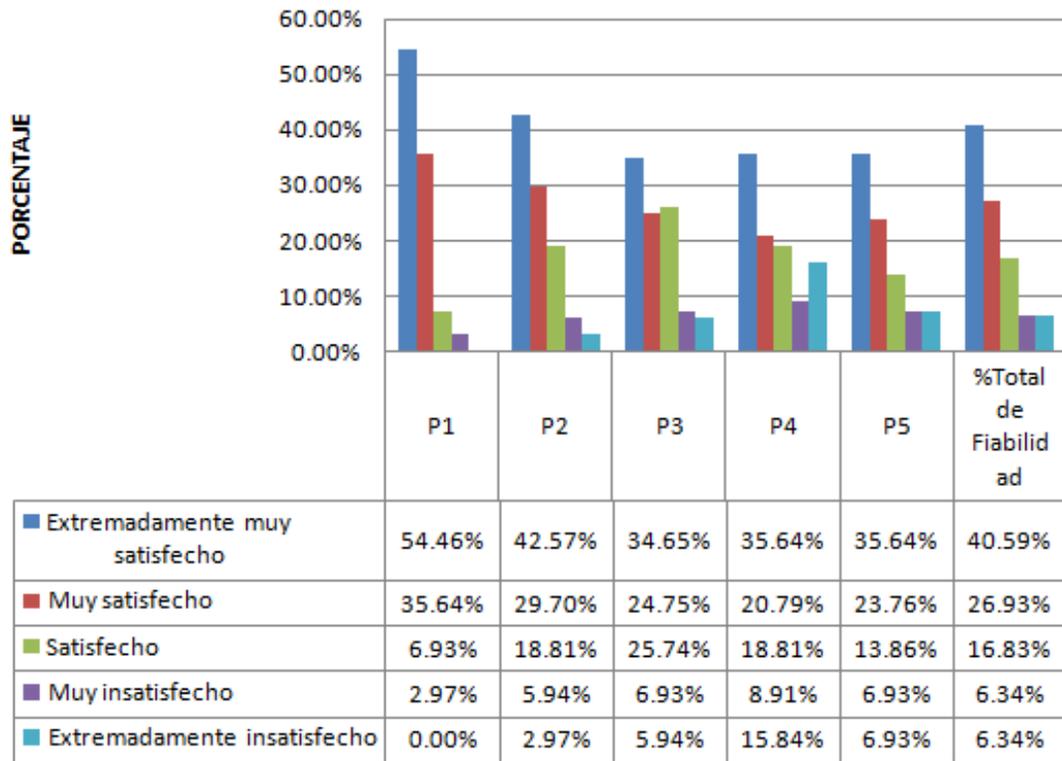
TIEMPO DE HOSPITALIZACIÓN POR EDADES EN EL SEXO MASCULINO



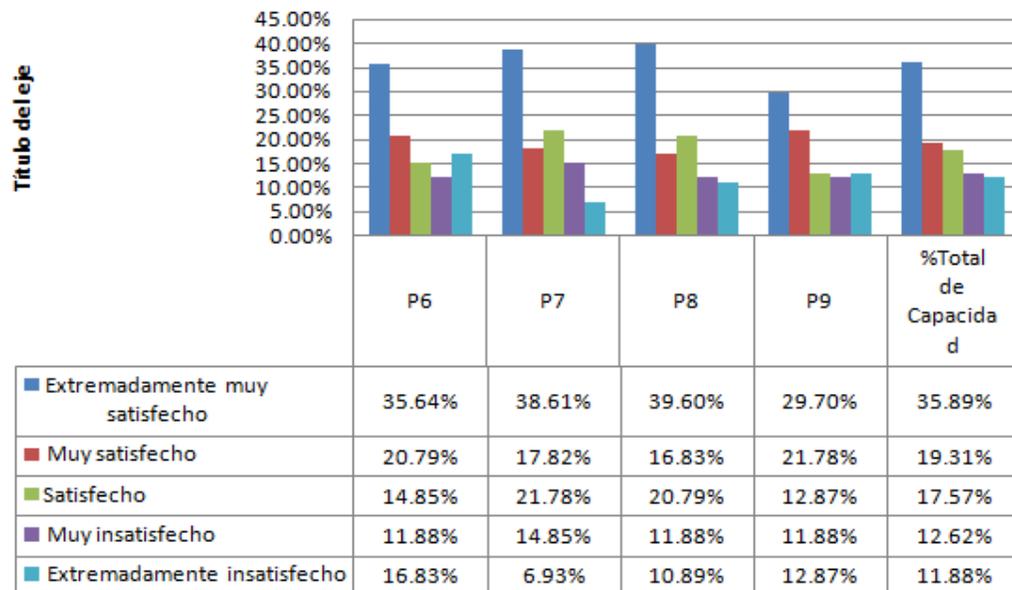
PROMEDIO DE HOSPITALIZACIÓN SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN



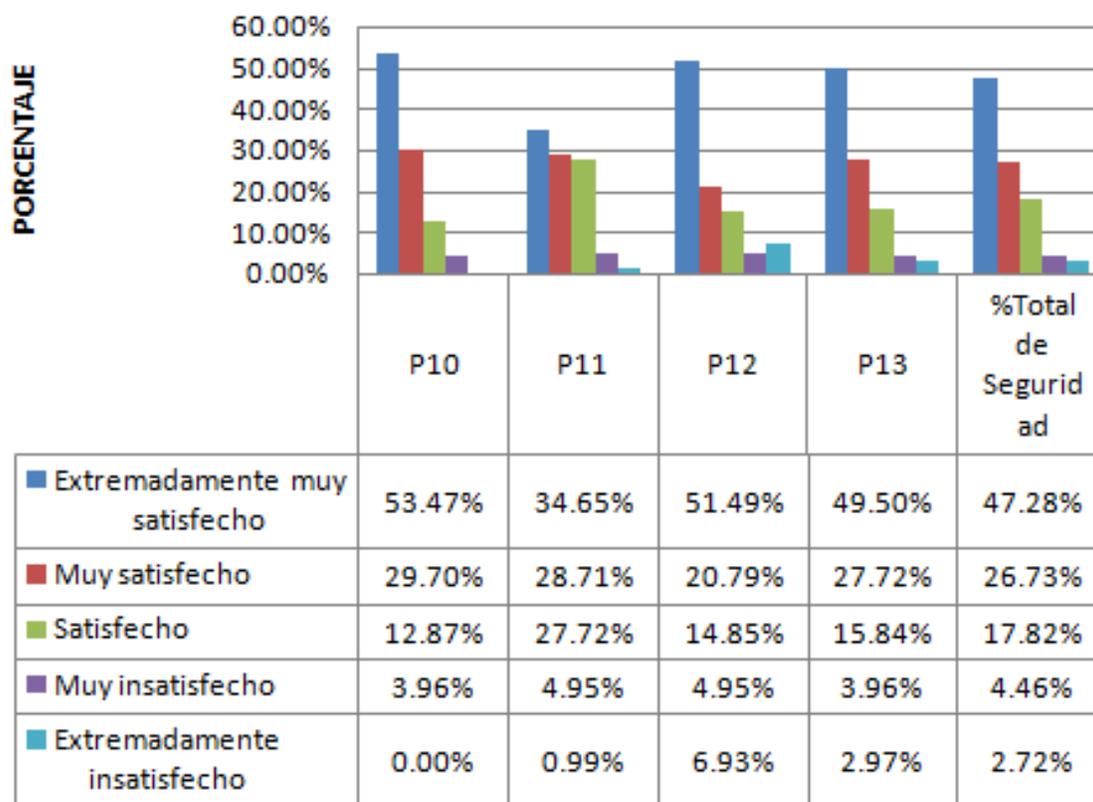
DIMENSION FIABILIDAD



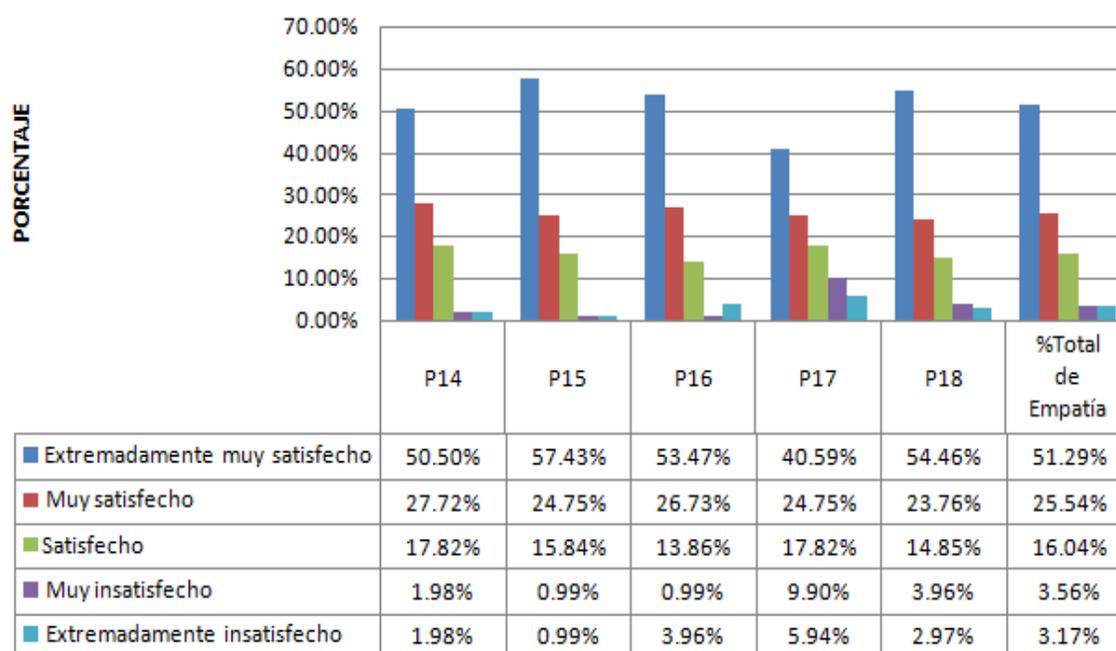
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA



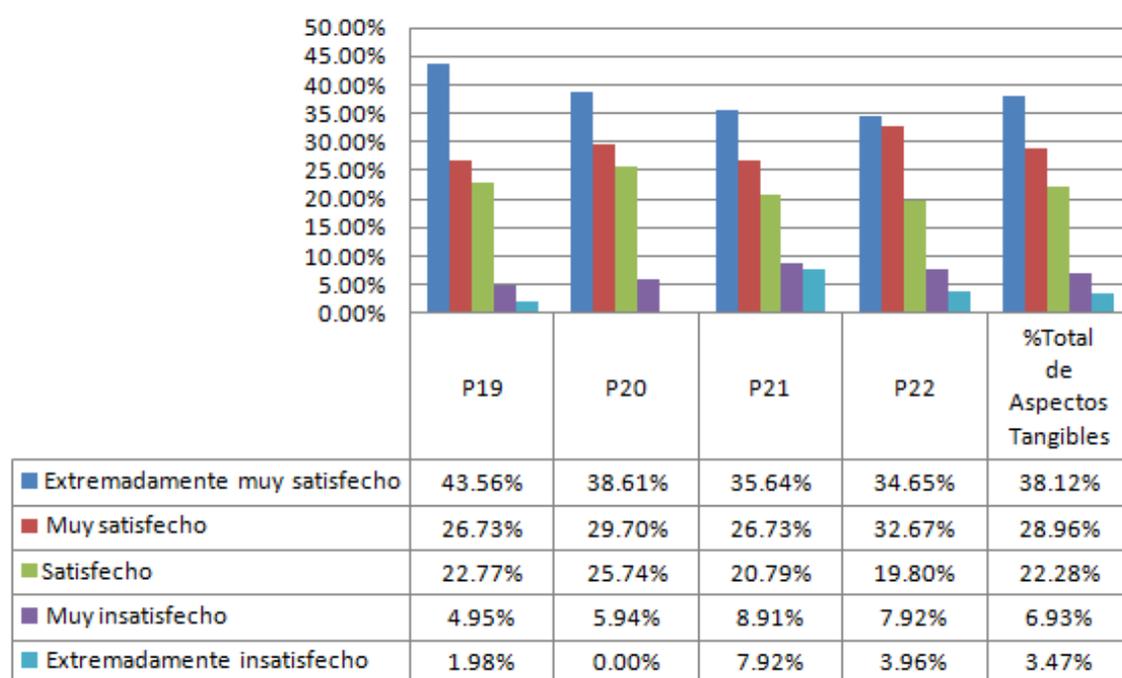
DIMENSION SEGURIDAD



DIMENSION EMPATIA



DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES



Nivel de satisfacción

