



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Unidad de Investigación de la Facultad de Medicina

Humana

**“CONSULTA EXTERNA: SATISFACCIÓN DE PACIENTES
ATENDIDOS EN TRES HOSPITALES DE REFERENCIA EN
HUANCAYO.”**

Autor : LUNA GRADOS, MICOL ANDRES

Área de investigación : MEDICINA HUMANA

Línea de investigación : GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE SALUD

Fecha de inicio de la investigación : ENERO 2017

Fecha de finalización de la investigación : DICIEMBRE 2017

HUANCAYO- PERÚ

marzo -2018

JURADOS:

- MG. SANTIAGO CORTEZ ORELLANA
- MC. EDISON UNSIHUAY TOVAR
- MC. FRANCISCO MEZA LEGUA
- MC. FABIOLA CASTILLO LLICA

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Peruana Los Andes por ofrecer una educación de calidad.

Al Hospital Regional “Ramiro Priale Priale”, Al Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” y al Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” por permitirme acceder a sus espacios para la ejecución de este estudio y por brindarme la oportunidad de desarrollarme en sus instituciones.

INDICE

Jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Indicé de Tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
CAPÍTULO I	1
Introducción	1
1.1 Descripción del problema	1
1.2 Delimitación del problema	3
1.3 Formulación del problema	4
1.3.1 Problema general	4
1.3.2 Problemas específicos	4
1.4 Justificación	4
1.4.1 Científica	5
1.4.2 Social	5
1.4.3 Metodológica	6
1.5 Objetivos	6
1.5.1 Objetivo general	6
1.5.2 Objetivos específicos	6
1.6 Marco teórico	7
1.6.1 Antecedentes de la investigación	7
1.6.2 Marco Conceptual	11
1.6.3 Definición de Términos Básicos	13
1.7 Operacionalizacion de las Variables	20
CAPÍTULO II: METODOLOGIA	21
2.1 Método de investigación	21
2.2 Tipo de investigación	22
2.3 Nivel de investigación	22
2.4 Diseño gráfico de investigación	22
2.5 Población y muestra	22
2.6 Técnicas y/o instrumentos de recolección de datos	25
2.7 Procedimiento de la Investigación	28
2.8 Técnicas y análisis de datos	29
2.9 Aspectos éticos de investigación	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	30

CAPÍTULO IV: ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	48
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	54
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	66
Anexo 01: Consentimiento Informado	67
Anexo 02: Instrumento de recolección de Datos	69

Índice de tablas

Caracterización de los grupos según Edad, Sexo y Condición Económica	32
Tabla 1.1 a-b Hospital Regional “ Ramiro Priale Priale”	32
Tabla 1.2 a-b Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “ Daniel Alcides Carrión”	33
Tabla 1.3 a-b Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen”	34
Determinación de SATISFACCION GLOBAL de pacientes de consulta externa	37
Tabla 2.1 Hospital Regional “ Ramiro Priale Priale”	37
Tabla 2.2 Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “ Daniel Alcides Carrión”	37
Tabla 2.3 Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen”	38
Determinación del grado de satisfacción en relación a la calidad administrativa	39
Tabla 3.1 Hospital Regional “ Ramiro Priale Priale”	39
Tabla 3.2 Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “ Daniel Alcides Carrión”	40
Tabla 3.3 Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen”	41
Determinación del grado de satisfacción con respecto a la calidad clínica	42
Tabla 4.1 Hospital Regional “ Ramiro Priale Priale”	42
Tabla 4.2 Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “ Daniel Alcides Carrión”	43
Tabla 4.3 Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen”	44
Determinación de Satisfacción Referida y conocimiento del médico que los atiende .	46
Tabla 4.4 Hospital Regional “ Ramiro Priale Priale”	46
Tabla 4.5 Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “ Daniel Alcides Carrión”	47
Tabla 4.6 Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen”	48

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar el grado de satisfacción por parte del usuario externo en los tres principales hospitales públicos de Huancayo, durante el periodo de enero a diciembre del 2017.

MÉTODOS: Estudio de tipo descriptivo, nivel observacional, comparativo, transversal, multiinstitucional, en pacientes que acudieron a consultorio externo de los hospitales: Regional “Ramiro Priale Priale”, Regional Docente Clinico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrion” y Materno Infantil “El Carmen”, con una muestra total de 1148 entre los tres hospitales, a los cuales se les sometió al cuestionario: SUCE .

RESULTADOS: Tras la investigación En el hospital **A**, 52.7% representan el sexo masculino y 47.3% el femenino, 39.9% con edades entre 34 a 49 años. En el hospital **B**, 58,5% representan el sexo masculino y 41.5% el femenino, 48.8% con edades entre 34 a 49 años. En el hospital **C**, 21.5% representan el sexo masculino y 78.5% el femenino, 60.5% con edades entre 18 a 33años. En relación a Satisfacción Global del usuario externo, en el hospital **A** se presentó 55.1%, 65.9% en el hospital **B** y 25.75% en el hospital **C**.

CONCLUSIONES: En el presente estudio se halló: el hospital **B** presento el mayor grado de satisfacción con 65.9%, seguido por el hospital **A** con 55.1% y con la valoración más baja el hospital **C** con 25.75%. Comparados con los resultados nacionales de satisfacción de usuarios de consulta externa con 66.7%de satisfacción para el MINSa y 74.9 para EsSalud.

PALABRAS CLAVE:. Satisfacción Usuaria, Consulta Externa, SUCE, Huancayo

ABSTRACT

OBJECTIVE: Determine the degree of satisfaction of external users in the three main reference hospitals of Huancayo city, during the period from January to December of 2017.

METHODS: Descriptive study, observational, comparative, cross-sectional, multi-institutional level, in patients who consulted an outpatient clinic of the hospitals: Regional "Ramiro Priale Priale", Regional Clinico Docente "Daniel Alcides Carrión" and Hospital Materno Infantil "El Carmen", with a total sample of 1148 among the three hospitals, to which they were subjected to the questionnaire: SUCE.

RESULTS: After the investigation In the hospital A, 52.7% represents the masculine sex and 47.3% 0 the feminine one, 39.9% with ages between 34 to 49 years. In hospital B, 58.5% represented male and 41.5% female, 48.8% aged between 34 and 49 years. In hospital C, 21.5% represented male and 78.5% female, 60.5% aged between 18 and 33 years. In relation to overall satisfaction of the external user, 55.1%, 65.9% in hospital B and 25.75% in hospital C were presented in hospital A.

CONCLUSIONS: In the present study we found: Hospital **B** presented the highest degree of satisfaction with 65.9%, followed by Hospital **A** with 55.1% and with the lowest assessment with **C** hospital with 25.75%. Compared with the national results of satisfaction of external users with 66.7% satisfaction for the MINSA and 74.9 for EsSalud.

KEYWORDS :. User Satisfaction, External Consultation, SUCE, Huancayo.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

La relación médico paciente es el pilar sobre el que descansa el nivel de satisfacción de la atención en salud (1), la satisfacción usuaria es un complejo multidimensional, relacionado con la calidad de atención brindadas, el rol de la expectativa frente a la atención recibida, los constructos sociales, la experiencia previa de los pacientes, el ambiente de la atención, entre otros. (2)

Durante la última década el número de personas que requieren atención médica ha aumentado, generándose saturación en servicios como emergencia y consulta externa. Este incremento se debe en su mayoría a una mayor oferta asistencial en salud, a la universalización del seguro social y a una mayor expectativa de vida. Sin embargo, el inadecuado uso de recursos institucionales, y mala organización de recursos humanos

influye en esta problemática, el surgimiento de problemas legales, denuncias de mal praxis, incapacidad y negligencia médica, que van recogiendo importancia también en latinoamerica. (3, 4).

Como futuros médicos, nuestro principal objetivo es y será la atención integral del paciente, ese es nuestro objetivo ideal, pero, después de largas horas de atención, de años de servicio y de interminables noches de insomnio ¿Hasta qué punto se trata a los pacientes como personas?, ¿Hasta qué punto esas personas se sienten satisfechas por nuestra atención?

Según información del INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática), en el año 2014, la satisfacción general de los pacientes en consulta externa a nivel nacional fue de un 70.1%, y la insatisfacción fue de un 8,3%, un 20,6% no se sintió ni satisfecho, ni satisfecho. A nivel de Junín los resultados fueron distintos, de los 504 pacientes encuestados a nivel departamental, un 60,4% estuvo satisfecho con la atención recibida en el MINSA, un 47,9% se sintió satisfecho en su atención en EsSalud, y un 95,8 % se sintió satisfecho en su atención en la parte privada; y por otro lado un 15% se sintió insatisfecho con su atención en el MINSA, un 16,3% estuvo insatisfecho en EsSalud y ninguno en la parte privada.(5)

El último análisis por parte del INEI, realizado el 2016, revela que existe un 74.9% de satisfacción usuarios externos en el Seguro Social de Salud, y en relación al MINSA se evidencia 66.7% de satisfacción en su atención (6). Los resultados de la atención, la adherencia al tratamiento y la satisfacción de los pacientes están influenciados por múltiples factores como la propia institución hospitalaria, el entorno, el trato administrativo, la burocracia, las características propias del paciente y la calidad de relación médico-paciente. (además de la calidad de atención de otros personales de salud – paciente)

La OMS define calidad de salud como “un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente el patrimonio con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un elevado grado de su satisfacción y produciendo una huella final positiva en su salud”. (7)

A nivel local son tres las principales instituciones sanitarias que brindan servicios al público: El Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen”, El hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, y el Hospital Regional “Ramiro Priale Priale”; perteneciendo los dos primeros al MINSA, y el último al servicio del Seguro Social de Salud EsSalud; y en la actualidad la información acerca del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las tres instituciones es muy limitado, ya que la información brindada en el Instituto Nacional de Estadística e Informática nos brinda un panorama muy amplio, y resultados generalizantes, con datos departamentales, por lo que indagar el grado de satisfacción de manera más localizada es un tema de innegable interés de investigación.

1.2 DELIMITACION DEL PROBLEMA.

a. Delimitación Espacial: Esta investigación se realizó en Perú, en el departamento de Junín, en la Provincia de Huancayo .

b. Delimitación Temporal: Se realizó durante el periodo de enero del 2017 a diciembre del 2017

c. Delimitación del Universo: La población estudiada fueron todos los pacientes que acudieron a servicios de consulta externa en tres hospitales de referencia de Huancayo.

d. Delimitación del Contenido: Se desea investigar el grado de satisfacción de los pacientes de consulta externa, valiéndose de tres ejes principales: (i)la calidad clínica,

(ii) la calidad administrativa y (iii) la calidad de relación médico-paciente, hallándose de esta manera la satisfacción global en cada hospital estudiado.

1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.1.1 Problema general:

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo en los tres hospitales públicos de Huancayo?

1.1.2 Problemas específicos.

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo en relación a calidad administrativa en los hospitales públicos de Huancayo?

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo en relación a calidad clínica en los hospitales públicos de Huancayo?

¿Cuál es el grado de insatisfacción en el usuario externo de los hospitales públicos de Huancayo?

1.4 JUSTIFICACION

La importancia de realizar esta investigación radica en el desconocimiento por parte del personal sanitario y público en general acerca del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en sus instituciones nosocomiales, siendo un indicador directo de calidad de servicio. Es lamentable que en nuestro entorno existan escasos estudios objetivos que nos brinden información sobre el nivel de satisfacción del usuario externo en los hospitales públicos de Huancayo.

Los resultados de esta investigación son de gran utilidad para directivos hospitalarios, para que de esta forma puedan conocer aspectos vulnerables del hospital y de su personal, pudiendo plantear un plan de mejora, mejorándose la atención brindada por estas instituciones hacia la población.

1.4.1 Científica:

Este trabajo de investigación se realiza con el propósito de aportar con el conocimiento existente sobre la satisfacción usuaria en consulta externa a nivel nacional, departamental y local (6). Estudios realizados por parte del INEI y SUSALUD nos brindan resultados generales en cuanto a especificación de la institución prestadora de servicios analizada. La última encuesta realizada el 2016, nos mostró resultados sectorializados a nivel de “EsSalud”, “Minsa” y “otros servicios prestadores de salud”, sin detallar el grado de satisfacción usuaria de cada hospital analizado. (6)

Los resultados de este trabajo de investigación pueden incorporarse a los conocimientos actuales que se tienen en relación a la satisfacción del usuario externo a nivel de Junin; a la vez que incrementa la información presente acerca de la satisfacción usuaria externa de los tres hospitales de referencia en la región de Huancayo.

1.4.2 Social :

Ya que con los datos obtenidos se podrá tomar medidas orientadas a mejorar la calidad de atención al paciente, con eficiencia, eficacia y efectividad, a ampliar el conocimiento de profesionales de salud que laboran en dichos nosocomios.

1.4.3 Metodológica:

En este estudio se utilizó el método científico, formulándose en primer instancia el problema a estudiar, para luego compilar información del estudio en cada hospital estudiado por medio de cuestionarios anónimos, a continuación se analizó e interpretó los resultados obtenidos de la población trabajada.

Este estudio fue realizado en pacientes atendidos por consultorio externo de los tres hospitales de referencia de Huancayo con el fin de determinar la satisfacción global en cada hospital, realizar la comparativa interinstitucional acerca de los grados de satisfacción obtenidos y caracterizar a la población atendida en cada institución analizada.

1.5 OBJETIVO

1.5.1 Objetivo General:

Determinar la Satisfacción del Usuario Externo en tres hospitales públicos de Huancayo, durante el periodo enero a diciembre del 2017

1.5.2 Objetivo Específicos:

1. Determinar el grado de satisfacción del usuario externo en relación a la calidad administrativa en los hospitales públicos de Huancayo.
2. Determinar el grado de satisfacción del usuario externo en relación a la calidad clínica en los hospitales públicos de Huancayo.

3. Determinar el grado de insatisfacción del usuario externo en los hospitales públicos de Huancayo.

1.6 MARCO TEORICO

1.6.1 Antecedentes de la investigación:

1.6.1.1 Internacionales:

Los mayores agentes que determinan insatisfacción son el retraso en la atención, además se incluyen otros como la higiene local y la carencia de medicamentos y por otra parte; la insuficiente o nula explicación por parte de los médicos sobre exámenes y tratamientos (8)

Además otros aspectos prioritarios para una mejor satisfacción son la limpieza e higiene de los ambientes, el mantenimiento del instrumental, el confort de la sala de espera, la señalización y la intimidad.(9)

Es parte influyente de la satisfacción usuaria y retorno al servicio de salud : tiempo para ser atendidos, el trato igualitario que debe darle el personal administrativo, una gestión administrativa ágil y coordinada entre todas las instituciones relacionadas al servicio y el tiempo adecuado de consulta. Además es importante para los pacientes y el personal trabajador, el acceso a la información (tratamiento, estado de salud, sobre enfermedad) y la disponibilidad de recursos.(10)

Asimismo es muy significativo para los pacientes, la facilidad de accesibilidad e ingreso al consultorio. De igual forma, la información brindada y la disponibilidad de recursos fueron aspectos que determinaron una atención satisfactoria.(10)

Existe una tendencia en la que la satisfacción aumenta con la edad, además se ha sugerido que suele ser mayor en entornos rurales que en los ambientes urbanos.

(11)

La satisfacción del paciente con la calidad del servicio sumado a la autoevaluación del estado de salud por parte del paciente se puede usar como un índice predictivo de morbi-mortalidad (12) siendo la satisfacción del paciente un punto clave en el mantenimiento del equilibrio de la salud de dichos paciente.

Los principales motivos que definen la satisfacción usuaria, en suma, son el trato del personal asistencial, la mejoría apreciada en la salud del paciente consultante y la preparación técnica del personal que lo atiende; y los motivos cardinales de insatisfacción son los largos tiempos de espera, los tiempos fugaces de la consulta y el nulo efecto de medicamentos y tratamiento brindado. (12)

1.6.1.2 Nacionales:

Según información del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), durante el año 2016:

- A nivel de instituciones prestadoras de salud pertenecientes al Seguro Social de Salud (EsSalud), un 74.9% de usuarios de consulta externa se consideran satisfechos con la atención. 25.1% de usuarios consideran su atención como insatisfactoria.
- A nivel de instituciones pertenecientes al MINSA, se determinó que 66.7% de los usuarios de consulta externa se sienten satisfechos con la atención recibida. Con un 33.3% de insatisfacción usuaria. **(6)**

La satisfacción depende, en un entorno nacional, de la competencia académica y del nivel de empatía, y cómo intervienen estos en la recuperación de su padecimiento. La impuntualidad, la ausencia al servicio, la desaparición de historias clínicas y el tiempo de espera muy largo son causales de insatisfacción usuaria. (13)

Un 53,7% de usuarios presenta satisfacción media en Cuzco, relacionando la satisfacción global de la atención con factores sociodemográficos.(14)

El grado de satisfacción de usuarios en Lima por los pacientes respecto a la atención brindada respecto a calidad clínica es medio (52,4%), siendo la dimensión más importante el trato ofrecido por el personal de salud, seguido de la infraestructura del nosocomio y la alimentación.(15)

A nivel de otro hospital nacional el 48% de pacientes percibe la calidad de atención como buena, el 45% como regular, esto puede explicarse debido a que en el servicio analizado acuden pacientes con problemas de salud agudos que necesitan atención inmediata y el paciente llega cargado de una alta carga emocional como tristeza y angustia. También, el 42% percibe como negativo el tiempo de espera (el cual es uno de los ítems en relación a la atención que causa más insatisfacción). La apreciación de la calidad de la atención global de los pacientes está relacionada con la estructura del nosocomio, con la capacidad de respuesta a casos especiales y la empatía del personal de salud así como con los resultados finales de la consulta (16).

1.6.1.3 Locales:

Según información del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), durante el año 2014 :

- A nivel de **Junín**, de los 504 pacientes encuestados a nivel departamental, un 60,4% estuvo satisfecho con la atención recibida en el MINSa, un 47,9% se sintió satisfecho en su atención en EsSalud, y un 95,8 % se sintió satisfecho en su atención en la parte privada.
- Por otro lado un 15% se sintió insatisfecho con su atención en hospitales pertenecientes al MINSa, un 16,3% estuvo insatisfecho en EsSalud y ningún paciente se sintió insatisfecho en la parte privada.(5)

Según información del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), durante el año 2016, de manera regional se obtuvieron los siguientes resultados:

- En JUNIN, considerando a instituciones sanitarias del MINSa, se encontró el menor grado de satisfacción de pacientes en consulta externa (48.3%) a comparación de la media nacional de (66.7%), siendo Ucayali la que mayor grado de satisfacción presentó (81.8%) (6)
- En relación a Essalud, el INEI no proporciona información específica acerca del grado de satisfacción de los pacientes por regiones. Solo información Nacional. (6), quedando un vacío en el conocimiento del grado de satisfacción del Hospital Regional “Ramiro Priale Priale” en Huancayo.

El nivel de satisfacción del paciente a nivel de Huancayo es en su mayoría media, señalado así en otro estudio, expresando que el conocimiento del nombre del usuario, la información manifestada sobre el grado de recuperación, y la solución a sus dudas determinó las valoraciones positivas acerca de su atención; en contraste la ausencia de interés sobre su problema de salud, la desinformación acerca del tipo de la medicación utilizada y los efectos de esta, la despreocupación sobre las lesiones presentes y la desatención antes de procedimientos son los puntos de menor valoración en relación a su satisfacción global(17).

1.6.2 Marco Conceptual

Teniendo en cuenta que la satisfacción usuaria, mas puntualmente, la satisfacción de los pacientes ha sido una cuestión ampliamente tratada en la literatura desde hace más de 40 años, sus definiciones, análisis y evaluación persiste siendo polémica y compleja, debido a muchos factores involucrados en esta; Por un lado Diaz M. define la satisfacción de los pacientes como “representación de una vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo”(18), al corresponderse con atención hospitalaria Koos y Donabedian (1980) fueron los precursores en analizar la satisfacción definiéndola como “la medida del resultado de la interacción entre el profesional de la salud y el paciente”, Se desprende por tanto que la satisfacción fue consecuencia de lo que el paciente esperaba con relación a lo que finalmente recibió.

Esta relación depende fundamentalmente de características esenciales como empatía, capacidad para generar confidencialidad, niveles éticos adecuados, y de factores externos como el nivel socio-económico del paciente, el tipo de enfermedad, los motivos de la consulta, expectativas subjetivas del paciente, grupo étnico entre otros.

La satisfacción del usuario se ha revelado como “predicador de la fidelidad en la asistencia a un mismo centro de salud cuando las circunstancias permiten la elección de este”, por consiguiente mayor sea la satisfacción del paciente, mayores probabilidades existen de que regrese a su atención en dicha institución.

La satisfacción de los usuarios externos, que requiere de un juicio de valor individual y subjetivo, es la característica clave en la evaluación de la calidad sanitaria, y es el indicador más usado para calcular la calidad de atención y su aproximación se expresa en el grado de satisfacción del usuario (19).

Otra característica fundamental de la calidad en los servicios es su multidimensionalidad, aunque sin consenso generalizado acerca de cuáles son las dimensiones primordiales que deben formar parte de su constructo.

La encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman et al (20), es la herramienta multidimensional más difundida para medir la calidad de atención brindada en empresas. En nuestro entorno, ha sido muy utilizada (21-30) en diferentes instituciones de salud, sin embargo contando con resultados usualmente contradictorios, debido probablemente a que dichas investigaciones suelen usar la encuesta con modificaciones propias en contenido y constructos, modificaciones

y escalas “modificadas” sin realización de validaciones en múltiples estudios, y a que a veces las escalas derivadas del SERVQUAL suelen ser muy largas, tediosas y difíciles de contestar sin ayuda.

Los cuestionarios de satisfacción de usuarios externos, necesitan por tanto de una serie de características psicométricas que garanticen su validez y fiabilidad (31), entonces, es necesario contar con encuestas validadas, confiables y de fácil aplicación para medir el nivel de satisfacción e identificar el grado de satisfacción de un hospital, o las principales causas de insatisfacción de los usuarios externos en servicios de salud, ya que a través de estos se pueden implementar acciones de mejora institucional.

1.6.3 Definición de términos:

1. Satisfacción

Según el diccionario de la Real Academia Española (XXI Edición), Satisfacción se define como: “Razón, acción o modo con que se sosiega y responde integralmente a una queja, sentimiento o razón contraria; Cumplimiento del deseo o gusto”.

Dado la relación que existe entre la calidad de atención recibida y la satisfacción final del usuario, se definirán términos básicos relacionados con esta.

2. Calidad de Atención

La calidad de la atención ha sido determinada de diversas maneras que dependen mucho del contexto en que la expresión desee utilizarse.

En 1980, *Donabedian*, uno de los investigadores mas influyentes en relación a estos temas, define la atención satisfactoria como “aquella que se espera maximice el bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que intervienen en el proceso de atención en todas sus partes”.(32) *Donabedian* además se ha referido también a las características del concepto de calidad: calidad técnica, calidad interpersonal, calidad individual y calidad social y ha ahondado en las relaciones entre cantidad y calidad y entre beneficios y riesgos. Supone que una sola definición de calidad que incluya todos los aspectos no es dable, pero que puede sintetizarse como “el tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los riesgos”.(33)

Luft y Hunt delimitan la calidad como “el grado con el cual los métodos de la atención médica incrementan la probabilidad de resultados deseados por los pacientes y reduce la probabilidad de resultados no deseados, de acuerdo al estado de los conocimientos médicos”. (34)

De *Geyndt* apunta que las múltiples definiciones que se la han atribuido a la calidad son una muestra de lo arduo que resulta llegar a un consenso por consecuencia de los valores tácitos en las múltiples definiciones. Por tanto su definición resulta multidimensional y esto aclara la presencia de tantas definiciones y formas para evaluarla. (35)

La Organización Mundial de la Salud (1980) señala que la calidad de atención en salud es “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado, para conseguir una atención sanitaria optima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”.

Toro, J. (1996), en relación al concepto que los pacientes posee acerca de los hospitales “es el de un lugar donde hay médicos y enfermeras con equipos complejos y medicamentos eficaces, esperando permanentemente que llegue el apaciente para atenderlo y brindarle con prontitud todos los cuidados que requiere”. Siendo esta la definición subjetiva estándar de un paciente común y corriente, atribuyendo inconscientemente un nivel de expectativa que posteriormente se relacionará con la satisfacción que presentara al concluir su consulta o atención.

Márquez, Pariente y Rojas(1993) describen tres dimensiones en la calidad de atención

- Dimensión Técnica: Uso de ciencia y tecnología, incluye que el personal de salud cuente con conocimiento y habilidades que le capaciten en la realización de los procedimientos clínicos pertinentes y oportunos de conformidad con las necesidades del paciente.
- Dimensión Interpersonal: empatía, interacción social, que ocurre entre el usuario y el medico, el respeto y la cordialidad mutua.

- Dimensión infraestructural: características del nosocomio, condiciones de limpieza, iluminación y ventilación del hospital y sus instalaciones.

3. Satisfacción del Paciente:

Uno de los motivos de interés para determinar el grado de satisfacción de los usuarios reside en el hecho conocido, de que un paciente satisfecho presenta altas probabilidades de cumplir con las indicaciones médicas, farmacológicas, de estilo de vida u otras recomendadas por su médico frente a pacientes insatisfechos. (Hulka, Cassel, Kupper y Burdette, 1976).

Por otro lado Ley (1989) ha determinado la importancia que tiene la confianza del paciente hacia el médico para el adecuado desarrollo de salud, resalta la necesidad de lograr una adecuada comunicación con el usuario, deduciendo la satisfacción del paciente como una razón del resultado entre el encuentro de un médico y el paciente.

Otra materia diferente resulta en conocer los factores por los cuales un paciente se puede sentir satisfecho, algunos autores (Zastowny, Roghmann y Hengst, 1983) han concluido que el costo de la atención, la ineficacia del tratamiento farmacológico, la ausencia de información comprensible, la falta de empatía médica y la solicitud excesiva de pruebas complementarias, son los principales determinantes de la insatisfacción de los pacientes.

Siguiendo a S. Carmen (1985) y G.Weiss (1988) se considerara los siguientes aspectos como los determinantes en la satisfacción usuaria:

- **Características del paciente:** Edad, sexo, raza, nivel educativo, ingresos económicos, expectativas sobre el encuentro con el medico, estado de salud.
- **Características Clínicas :** Relacion medico-paciente, claridad y extensión de la atención, técnica de la atención, calidad de la comunicación.
- **Características Administrativas:** Accesibilidad, modo de pago, duración del tratamiento, continuidad de cuidados, infraestructura en donde se realiza la atención.

Por citar otros autores, vemos que hay quienes relacionan la satisfacción del paciente con la cantidad y calidad de la información que reciben, y afirman que la comunicación con el paciente es el criterio de satisfacción e insatisfacción usuaria final (Ley y Spelman, 1967).

Otros opinan que la satisfacción global depende de la suma de la satisfacción en relacion a la competencia profesional del personal que lo atiende, de su cualidad personal y de los costos generados en los cuidados prescritos (Hulka, 1970).

Wolf et al. (1978) discurren con tres dimensiones a la hora de determinar la satisfacción usuaria. **(i) dimensión cognitiva** (cantidad, tipo y calidad de información por parte del médico); **(ii) dimensión afectiva** (interés y empatía del médico); y **(iii) dimensión profesional** (sobre las habilidades y competencias del médico).

Feletti, Firman y Sanson-Fisher (1986), tras estudiar los criterios de los autores como Wolf, Hulka y Ware realizan los primeros cuestionarios sistematizados con

múltiples ítems distintos para determinar la satisfacción global de los pacientes. Llegando a la conclusión de que las características más influyentes son: comunicación, actitudes profesionales, competencia técnica, clima de confianza y percepción del paciente como individuo. (36)

En **PERÚ**, según la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” La **satisfacción del usuario externo** es el **indicador** más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención. Y esta puede ser medida a través de encuestas y por grupos focales. *(son reuniones de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho que es objeto de investigación).*

7. **SUCE**: “Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consultas Externas”, desarrollado en España tras años de investigación en el área de satisfacción, primero en México, con versiones modificadas de SERVQUAL, y posteriormente en España, en donde se desarrolló un instrumento nuevo en el trabajo de investigación “Metodología para evaluar la satisfacción de los pacientes de un hospital público” del año 2008, fue diseñado de manera específica para la determinación de la satisfacción de pacientes atendidos en consultorio externo, realizado por un equipo multidisciplinario, ha demostrado poseer gran facilidad de uso, uso de ítems universales, por lo que dicho instrumento puede ser extrapolado en otras poblaciones, debido a que

no posee dependencia cultural o académica para su correcta resolución por parte de los pacientes; además de poseer buena capacidad predictiva y consistencia interna alta.

El cuestionario se divide en dos dimensiones:

Calidad Administrativa, que incluye aspectos estructurales y organizativos como la facilidad para la realización de trámites, la comodidad de las instalaciones, el tiempo necesario entre cita y cita, factores relacionados con la gestión hospitalaria.

Calidad Clínica, que comprende ítems relacionados con la atención recibida per se, el trato por parte del personal médico y de enfermería, la información brindada, el cuidado de la intimidad, entre otros. (37)

1.7 OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE DE ESTUDIO

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
SATISFACCION DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA	La satisfacción del usuario externo se entiende como la comparación subjetiva del paciente entre las expectativas sobre el	CALIDAD CLINICA	Trato por parte del personal de enfermería Trato por parte del personal medico	Valoración: sobre 10, siendo 1 la peor respuesta y 10 la respuesta mejora valorada

<p>servicio que se cree que se recibirá y la percepción de los cuidados que realmente se reciben (Aranaz, Herrero y Mira, 1987)</p> <p>Depende de varios factores, que se pueden agrupar en dos dimensiones: (i) Calidad Clínica ; (ii) Calidad Administrativa</p>	Cuidado con su intimidad
	La duración de la consulta
	Información clínica recibida
	Explicación del tratamiento
	Comodidad de las instalaciones
	Facilidad de los tramites de admisión
	Tiempo desde la Cita hasta la atención
	Facilidad de trámites para re-admisión
	Tiempos de espera
	Señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital

CALIDAD ADMINISTRATIVA

CAPITULO II

METODOLOGIA

2.1 Método de investigación

Método descriptivo (38)

2.2 Tipo de Investigación

Este estudio es una investigación de tipo básica. (38)

2.3 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es descriptivo (38)

2.4 Diseño Gráfico de la Investigación

Este grafico es de un diseño no experimental- descriptivo simple. (39)

M1----->O1

M2----->O2

M3----->O3

En donde:

M1: Muestra del Hospital Regional “Ramiro Priale Priale”

M2: Muestra del Hospital RDCQ “Daniel Alcides Carrión”

M3: Muestra del Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen”

O1, O2, O3: Observación de las Muestras

2.5 Población y Muestra

i. Población

La población total es la cantidad de pacientes atendidos por consulta externa en los tres hospitales de referencia de huancayo.

Siendo para el Hospital Regional “Ramiro PRIALE PRIALE” de **173,810** pacientes atendidos en consulta externa durante el año 2017 **(40)**

Los otros dos hospitales analizados en este estudio pertenecen al MINSA, contando el Hospital Regional Docente Clinico Quirurgico “Daniel Alcides Carrion” con una población total de **172,040** pacientes en consulta externa y en el Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen” con una población total de **91,250 pacientes** usuarios de consulta externa. **(41)**

Siendo esta la población total con la cual se trabajó en esta investigación.

ii. Muestra

Para la determinación del tamaño de la muestra para la población total (pacientes usuarios externos de los tres hospitales de referencia de Huancayo) se utilizó la fórmula de cálculo de tamaño muestral para universos finitos en ambos sistemas de salud **(42)**, ya que se conoce la población total atendida anualmente en los servicios de consulta externa en ambos sistemas de salud:

Siendo para Hospital Regional “Ramiro Priale Priale” : 173,810

Hospital Regional Docente Clinico Quirurgico “Daniel A. Carrion”: 127,750

Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen” : 91,250

Por tanto utilizando la formula muestral:

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

donde

n: tamaño de la muestra

N: población total

Z: nivel de confianza

p: probabilidad a favor

q: probabilidad en contra

e: error muestral.

Se utilizo un nivel de confianza de 95% (k:1.96). El error muestral esperado de 0.05 (5%), p: 0,5 y q: 0,5. Siendo estos los límites aceptables para la confiabilidad de una muestra para una investigacion de este tipo. (42),

iii. Tamaño de la Muestra

Se obtuvo un tamaño muestral a partir del uso de la fórmula antes descrita para hallar muestras en poblaciones finitas, obteniendose:

- Hospital Ramiro Priale Priale: 383 pacientes
- Hospital Carrion: 383 paciente
- Hospital El Carmen: 382 pacientes

iv. Tipo de la Muestra

Probabilística, de selección aleatoria simple. Con un nivel de confianza del 95% y error muestral de $\pm 5\%$.

v. Criterios de Inclusión, Exclusión y Eliminación.

a. Criterios de Inclusión:

Pacientes mayores de edad (>18 años), de ambos sexos, que acudieron a consultorios externos de los hospitales de referencia de Huancayo durante el año 2017 (enero a diciembre)

b. Criterios de Exclusión:

Paciente atendido en hospitalización, emergencia, UCI u otros servicios

Pacientes con deterioro mental.

c. Criterios de Eliminación:

Pacientes que acudieron a consultorio externo de los hospitales de referencia de Huancayo fuera del periodo de enero a diciembre del año 2017.

Pacientes menores de edad (< 18 años).

Pacientes que no deseen participar voluntariamente en el estudio.

2.6 Técnicas y/o Instrumentos de recolección de datos

a. Métodos de Recolección de Datos

- El método utilizado en esta investigación fue el de cuestionarios realizados cara a cara a los pacientes usuarios de consulta externa de los tres hospitales de públicos de referencia en Huancayo.

b. Instrumento de Recolección de Datos

Para la realización de esta investigación se seleccionó un cuestionario encargado de recolectar la satisfacción percibida en dos dimensiones, la satisfacción en relación a calidad administrativa y la satisfacción en relación a calidad clínica; que permitieron obtener en conjunto la información necesaria para determinar el grado de satisfacción total en cada institución estudiada.

- Cuestionario de Satisfacción de Consulta Externa (SUCE) Dividido a su vez en dos parámetros: Calidad Clínica y Calidad administrativa, con 12 ítems en total, incluyendo aspectos como el trato, la información recibida, la protección de la intimidad, la calidad científico técnica, aspectos administrativos e institucionales como la facilidad de trámites, el ambiente y la comodidad, y los tiempos de espera. La puntuación final del cuestionario se obtiene

como media de la puntuación e ambas dimensiones, obteniéndose así el porcentaje de satisfacción de los pacientes.(37)

c. Validez y Confiabilidad del Instrumento de recolección de datos

Un buen instrumento por lo menos deberá cumplir al menos con cuatro características:

- Validez: debe reflejar el aspecto de la calidad para el que se creó o estableció y no otro.
- Confiabilidad: debe brindar el mismo resultado en iguales circunstancias.
- Comprensibilidad: debe comprenderse fácilmente qué aspecto de la calidad pretende reflejar.
- Sencillez: debe ser sencillo de administrar, de aplicar y de explicar.

Jiménez, R.(2004).

Por tal motivo se usó el Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consulta Externa (SUCE), elaborado de manera específica para tal propósito por un grupo de expertos multidisciplinario de 7 miembros formado por profesionales médicos y de enfermería ,quienes desarrollaron el cuestionario SUCE como una herramienta de gran utilidad y confiabilidad, de aplicación recomendada en instituciones hospitalarias, al poseer un número escaso de ítems, fácilmente entendible por los pacientes, de capacidad resolutoria universal independiente de nivel educativo o grupo social, que requiere un tiempo muy breve para responder, al poseer una escala de respuesta de 1 a 10 resulta intuitiva y fácil de responder para el usuario. El cuestionario engloba todo el proceso asistencial y posee la

ventaja de que se puede aplicar a cualquier área de consulta externa, independiente de su especialidad.

En España para su validación se realizó el estudio en el pabellón de consulta externa del Hospital General Universitario “Gregorio Marañón”, en Madrid, con una muestra de 677 pacientes, considerando un porcentaje esperado de satisfacción del 80%, una precisión del 3% y un nivel de confianza del 95% la fiabilidad del cuestionario medida mediante el coeficiente de **Alfa de Cronbach de 0,83** en todos los casos, evidenciándose que el cuestionario posee una consistencia interna elevada.(37) (43)

En Mexico, país con población con características culturales similares a Peru, se comprobó la validez mediante análisis factorial y subsiguiente comprobación por análisis de confiabilidad estimada por el método de **máxima verosimilitud con un índice de 0.90022** (44)

A nivel Nacional, analizaron la validez del instrumento SUCE, respecto a “la validez del constructo” bifactorial de calidad clínica/administrativa, determinándose un coeficiente de correlacion de **Spearman de 0,85** respecto al criterio de referencia “satisfacción global mencionada por el paciente” y con un **Odd Ratio de 1.1** respecto al criterio de referencia “Conoce el nombre de su medico que lo atiende en consulta”. Determinandose una **capacidad predictiva** (medida a través de análisis discriminante) **de 84.9%** de casos clasificados correctamente, presentando una consistencia interna con **Alfa de Cronbach de 0.9**.(45)

Adicionalmente Cabello E. et al concluyen que los estudios realizados en escala Likert (para calificar respuestas en escalas literales o textuales) resulta en dificultad por el público para entender estas categorías. Por esta razón el instrumento SUCE usa una escala numérica, que demostró entendimiento universal y aceptación. (46).

2.7 Procedimiento de la Investigación:

Las encuestas se realizaron de manera aleatoria a pacientes que se atendieron por consultorio externo de los tres hospitales públicos de Huancayo por el periodo de enero a diciembre del 2017.

En base a las muestras totales estimadas para cada hospital, se dividió esa cantidad entre 12 meses, estableciéndose así una monto mensual promedio de cantidad de pacientes que requerían ser encuestados para completar las muestras necesarias para un estudio anual, asimismo se realizó las encuestas de manera horaria indistinta, de forma interdiaria, maximizando de esta manera la pluralidad de los pacientes encuestados en este estudio. Buscando que nuestra muestra de la población sea lo más representativa de nuestra población total en cada hospital. Evitando de esta manera presentar sesgos en el estudio, ya sea de selección o información.

2.8 Técnicas y análisis de Datos:

Se utilizó el método de encuestas anónimas aleatorias, cuyos resultados se vertieron en el programa SPSS versión 22 para el procesamiento de datos

y posteriormente el procesador de textos Word para recopilar los resultados de manera gráfica-textual y la realización de este informe final.

2.9 Aspectos éticos:

El estudio consto de dos encuestas de selección múltiple respondidas por los pacientes, garantizándose el anonimato de los pacientes, no se utilizó nombres de los médicos de consulta externa, garantizándose de esta manera la confidencialidad (47).

La participación en la investigación se realizó de forma voluntaria, con la aceptación del consentimiento informado, cumpliendo con el principio de respeto a la persona (47).

En el estudio no se aplicó ningún tipo de terapéutica, ni efecto a nivel del estado de salud del paciente, acorde al principio de no maleficencia (47)

Este estudio es de innegable valor para el área de gestión sanitaria, para el personal directivo de las instituciones hospitalarias estudiadas, y para el área administrativa de los mismos, ya que nos permite evidenciar el grado de satisfacción obtenido por los pacientes durante su atención por consulta externa en el año 2017 (principio de valor social) (47).

CAPÍTULO III

RESULTADOS

El estudio incluyó 1148 pacientes en total del periodo ENERO a DICIEMBRE DEL 2017, de atención por consultorio externo de: Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” con 383 pacientes, Hospital Regional “Ramiro Priale Priale” con 383 pacientes y Hospital Materno Infantil “El Carmen” con 382 y tras cumplir con criterios de inclusión se realizó las encuestas, no se encontraron dificultades en la recolección de la información presentado cooperación por parte de los paciente. El análisis de éstos resultados se presenta a continuación:

I. Caracterización de los grupos de estudio según Edad, Sexo y Condición Económica.

- **Tabla N°1.1 a-b. Hospital Regional “Ramiro Priale Priale” (383 pacientes)**

Edad	Masculino	Femenino	Total	%
18.00 - 33.00	61	60	121	32.1%
34.00 - 49.00	91	67	158	39.9%
50.00 - 65.00	43	48	91	24.6%

66.00 - 81.00	7	6	13	3.4%
TOTAL	202	181	383	100.0%
%	52.7%	47.3%		

Condición Socioeconómica	Frecuencia	%
E. De 0 a S/. 730	6	1.6%
D. De S/. 730 a S/. 1.030	114	29.8%
C. De S/. 1.030 a S/. 1.420	141	36.8%
B. De S/. 1.420 a S/. 2.990	119	31.1%
A. De S/. 2.990 a S/. 10.720	3	0.8%
Total	383	100.0%

En la Tabla n°1.1 a se aprecia que un 52.7% de pacientes son del sexo femenino con (202 atendidos) y un 47.3% de l sexo masculino (con 181 pacientes). En relación a grupos etarios, el mayor porcentaje de pacientes atendidos oscilan entre 34 a 49 años, siendo un 39% de los pacientes atendidos en total, seguido de pacientes menores de 33 años con un 32.1% de pacientes atendidos. El grupo de edad con menor porcentaje de atención por consulta externa es el que fluctúa entre 66 a 81 años, siendo solo el 3,4% del total de atendidos.

En la Tabla n° 1.1 b se muestra la distribución de la muestra de pacientes con respecto a la condición socioeconómica, evidenciándose que el grupo mas representado es el que presenta salarios de entre 1.030 a 1420 soles con 36% de total, seguido de personas con ganancias de entre 1420 a 2990 con 31% del total . Cabe destacar que los extremos mínimos y máximos en condición

socioeconómica fueron bastantes escasos, siendo 1.6 % para personas con ingresos de 0 a 750 soles y 0.8% para personas con sueldos entre 2990 a 10720 soles.

- **Tabla N°1.2 a-b.** Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” (383 pacientes)

Edad	Masculino	Femenino	Total	%
18.00 - 33.00	49	38	87	22.7%
34.00 - 49.00	117	70	187	48.8%
50.00 - 65.00	52	49	101	26.4%
66.00 - 81.00	6	2	8	2.1%
TOTAL	224	159	383	100.0%
%	58.5%	41.5%		

Condición Socioeconómica	Frecuencia	%
E. De 0 a S/. 730	42	11.0%
D. De S/. 730 a S/. 1.030	143	37.3%
C. De S/. 1.030 a S/. 1.420	125	32.6%
B. De S/. 1.420 a S/. 2.990	68	17.8%
A. De S/. 2.990 a S/. 10.720	5	1.3%
Total	383	100.0%

En la Tabla n°1.2 a se aprecia que un 41.5% de pacientes son del sexo femenino con (159 atendidos) y un 58.5% de l sexo masculino (con 224 pacientes). En relación a grupos etarios, el mayor porcentaje de pacientes atendidos oscilan entre 34 a 49 años, siendo un 48.8% de los pacientes atendidos en total, seguido de pacientes con edades entre 50 a 65 años, con 26,4% . El grupo de edad con menor porcentaje de atención por consulta externa es el que fluctua entre 66 a 81 años, siendo solo el 2,1% del total de atendidos.

En la Table nº1.2 b se muestra la distribución de la muestra de pacientes con respecto a la condición socioeconómica, evidenciándose que el grupo más representado es el que presenta salarios de entre 730 a 1030 soles con 37.3% de total, seguido de personas con ganancias de entre 1030 a 1420 con 32.6% del total . En tercer lugar se encuentran personas con ganancias de 0 a 730 soles, con un total de 11% .Cabe destacar que el extremo máximos en condición socioeconómica fue bastante escaso, siendo 1.3 % para personas con ingresos entre 2990 a 10720 soles.

- **Tabla Nº1.3 a-b.** Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen” (382

Edad	Masculino	Femenino	Total	%	pacientes)
18.00 - 33.00	41	190	231	60.5%	
34.00 - 49.00	32	83	115	30.1%	
50.00 - 65.00	9	25	34	8.9%	
66.00 - 81.00	0	2	2	0.5%	
TOTAL	82	300	382	100.0%	
%	21.5%	78.5%			

Condición Socioeconómica	Frecuencia	%
E. De 0 a S/. 730	87	22.8%
D. De S/. 730 a S/. 1.030	229	59.9%
C. De S/. 1.030 a S/. 1.420	56	14.7%
B. De S/. 1.420 a S/. 2.990	8	2.1%
A. De S/. 2.990 a S/. 10.720	2	0.5%
Total	382	100.0%

En la Tabla nº1.3 a se aprecia que un 78.5% de pacientes son del sexo femenino con (300 atendidos) y un 21.5% de l sexo masculino (con 82 pacientes). En

relación a grupos etarios, el mayor porcentaje de pacientes atendidos oscilan entre 18 a 33 años, siendo un 60,5% de los pacientes atendidos en total, seguido de pacientes con edades entre 34 a 49 años con 30,1% . El grupo de edad con menor porcentaje de atención por consulta externa es el que fluctua entre 66 a 81 años, siendo solo el 0,5% del total de atendidos.

En la Tabla nº1.3 b se muestra la distribución de la muestra de pacientes con respecto a la condición socioeconómica, evidenciándose que el grupo más representado es el que presenta salarios de entre 730 a 1030 soles con 59,9% de total, seguido de personas con ganancias de entre 0 a 730 soles con 22,8% del total . En tercer lugar se encuentran personas con ganancias de 1030 a 1400 soles, con un total de 14.7% .Cabe destacar que el extremo máximos en condición socioeconómica fue infimo, siendo 0,5 % para personas con ingresos entre 2990 a 10720 soles.

En las tablas 1.1, 1.2 y 1.3 se evidencian grandes diferencias entre las tres instituciones prestadoras de servicios mas importantes en Huancayo, hallándose a nivel del Hospital Regional “Ramiro Priale Priale” una población medianamente homogénea en relación a generos (52.7% varones vs 47.3% mujeres), con pacientes atendidos por consulta externa mayoritariamente con edades entre 18 a 50 años (72% en conjunto), y con ingresos que varían entre 1030 a 2990 en sus grupos mas representativos (67.9% en conjunto), los pacientes con bajos recursos económicos solo significaron un 1,6% del total de

la muestra. Es de interés mencionar que el Hospital Regional “Ramiro Priale Priale” pertenece al Seguro Social, y todos los trabajadores formales, contratados cuentan con dicho seguro, esto explica el rango de condición económica predominante que se atiende en este nosocomio.

A nivel del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” se encontró una población con predominio de sexo masculino (58.5%), con pacientes con edades de 34 a 65 años en su mayoría (75.2% en conjunto), y con ingresos de entre 730 a 1420 en su mayoría (69.9% en conjunto), mostrando un leve porcentaje del total con ingresos bajos de entre 0 a 730 soles mensuales (11%). Cabe señalar que este nosocomio pertenece al MINSA y se realiza la prestación del Seguro Integral de Salud, dirigido a personas de escasos recursos económicos, correspondiendo esto a los resultados hallados en este trabajo.

A nivel del Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen” se encontró una población de gran predominio femenino (78.5%) con pacientes con edades entre los rangos de 18 a 33 años en su mayoría (60.5%), y con ingresos que oscilan entre 0 a 1030 soles (82.7% en conjunto). Dado que este nosocomio también pertenece al MINSA, se realiza el servicio de Seguro Integral de Salud, evidenciándose mayor porcentaje de pacientes de bajos recursos económicos, con predominio de población más joven que se atiende por consultorio externo, a comparación de las otras dos entidades hospitalarias.

II. Determinación del Grado de SATISFACCIÓN Global de pacientes atendidos en consultorio externo.

- **Tabla n° 2.1 . Hospital Regional “Ramiro Priale Priale”**

	Media	INSATISFECHO	SATISFECHO
1. CALIDAD ADMINISTRATIVA	4.02	220 (57.4%)	163 (42.6%)
2. CALIDAD CLÍNICA	4.79	102 (26.6%)	281 (73.4%)
SATISFACCION GLOBAL		42%	58%

La Tabla n°2.1 se resumen los tres elementos considerados como determinantes del grado de satisfacción global de los pacientes en el Hospital Regional “Ramiro Priale Priale”, evidenciándose insatisfacción por parte de los pacientes en relación a calidad administrativa (57.4%), contrapuesto a satisfacción en relación a calidad clínica (73.4. Calulando la Satisfacción Global de estos dos ítems, 58% de los pacientes atendidos en consulta externa en el Hospital Regional “Ramiro Priale Priale” se sienten satisfechos de manera general.

- **Tabla n° 2.2. Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”**

	Media	INSATISFECHO	SATISFECHO
1. CALIDAD ADMINISTRATIVA	4.5	155 (40.5%)	228 (59.5%)
2. CALIDAD CLÍNICA	4.89	106 (27.7%)	277 (72.3%)
SATISFACCION GLOBAL		34.1%	65.9%

La Tabla n°2.2 se resumen los tres elementos considerados como determinantes del grado de satisfacción global de los pacientes en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, evidenciándose satisfacción en los

tres ítems analizados, con 59.5% de pacientes satisfechos en relación a la calidad clínica, 72.3% del total satisfechos en la calidad clínica. Calculando la Satisfacción Global de estos dos ítems, 65.9 % de los pacientes atendidos en consulta externa en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” se sienten satisfechos con la atención recibida en consulta externa en dicha institución.

- **Tabla n°2.3.** Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen”

	Media	INSATISFECHO	SATISFECHO
1. CALIDAD ADMINISTRATIVA	3.55	291 (76.2%)	91 (23.8%)
2. CALIDAD CLÍNICA	3.69	276 (72.3%)	106 (27.7%)
SATISFACCION GLOBAL		74.25%	25.75%

La Tabla n°2.3 se resumen los tres elementos considerados como determinantes del grado de satisfacción global de los pacientes en el Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen”, evidenciándose insatisfacción en dos de los tres ítems analizados, con 76.2% de pacientes insatisfechos en relación a la calidad clínica, 72.3% del total insatisfechos en la calidad clínica. Calculando la Satisfacción Global de estos tres ítems, solo 25.75% de los pacientes atendidos en consulta externa en el Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen” se sienten satisfechos con la atención recibida en consulta externa en dicha institución, mientras que 74.25% de los pacientes se encuentran insatisfechos con su atención por consultorios externos de esta institución.

III. Determinación del Grado de satisfacción de Pacientes atendidos en consultorio externo con respecto a la calidad administrativa.

- **Tabla n°3.1.** Hospital Regional “Ramiro Priale Priale”

Calidad Administrativa	Media (*10pts)	SATISFECHO n(%)	INSATISFECHO n(%)
1. El tiempo que paso desde que pidió su cita hasta su atención	3.72	95 (24.8%)	288 (75.2%)
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital	3.84	102 (26.6%)	281 (73.4%)
3. Los tramites que tuvo que hacer en Admisión	4.12	130 (33.9%)	253 (66.1%)
4. El tiempo de espera en consultas	4.16	143 (37.3%)	240 (62.7%)
5. La comodidad de la sala de espera	4.15	140 (36.6%)	243 (63.4%)
6. La facilidad de los tramites que ha realizado para volver a sacar cita	4.18	138 (36.0%)	245 (64.0%)
Media Total	4.02	32.53%	67.4%

En la tabla n° 3.1 se evidencia el grado de satisfacción de los 383 pacientes con respecto a factores administrativos (organizativos y ambientales). A nivel global se evidencia una media de 4.02 de 10 puntos máximos, con un 32.53% de pacientes satisfechos vs 67.4% de pacientes insatisfechos en total. Siendo esta menor en el ítem n°1, relacionado al tiempo que el paciente pidió la cita hasta la realización de su consulta, con 3.7 puntos en promedio de 10 posibles con solo 24.8% de pacientes satisfechos en este ítem vs 75.2% de pacientes insatisfechos.

- **Tabla n°3.2.** Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”

Calidad Administrativa	Media (*10pts)	SATISFECHO n(%)	INSATISFECHO n(%)
1. El tiempo que paso desde que pidió su cita hasta su atención	4.30	151 (39.4%)	232 (60.6%)
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital	4.47	166 (43.3%)	217 (56.7%)
3.Los tramites que tuvo que hacer en Admisión	4.52	169 (44.1%)	214 (55.9%)
4. El tiempo de espera en consultas	4.51	182 (47.5%)	201 (52.5%)
5. La comodidad de la sala de espera	4.58	184 (48.0%)	199 (52.0%)
6. La facilidad de los tramites que ha realizado para volver a sacar cita	4.62	198 (51.7%)	185 (48.3%)
Media Total	4.5	45.6%	54.4%

En la tabla n° 3.2 se evidencia el grado de satisfacción de los 383 pacientes con respecto a factores administrativos (organizativos y ambientales). A nivel global se evidencia una media de 4.5 de 10 puntos máximos, con un 45.6% de pacientes satisfechos vs 54.4% de pacientes insatisfechos en total. Siendo esta menor en el ítem n°1, relacionado al tiempo que el paciente pidió la cita hasta la realización de su consulta, con 4.30 puntos en promedio de 10 posibles con 39.4% de pacientes satisfechos en este ítem vs 60.6% de pacientes insatisfechos.

- **Tabla n°3.3.**Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen”

Calidad Administrativa	Media (*10pts)	SATISFECHO n(%)	INSATISFECHO n(%)
1. El tiempo que paso desde que pidió su cita hasta su atención	3.41	61 (16.0%)	321 (84.0%)
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital	3.51	57 (14.9%)	325 (85.1%)
3. Los tramites que tuvo que hacer en Admisión	3.65	63 (16.5%)	319 (83.5%)
4. El tiempo de espera en consultas	3.62	60 (15.7%)	322 (84.3%)
5. La comodidad de la sala de espera	3.59	52 (13.6%)	330 (86.4%)
6. La facilidad de los tramites que ha realizado para volver a sacar cita	3.54	54 (14.1%)	328 (85.9%)
Media Total	3.55	15.13%	84.8%

La tabla nº 3.3 se evidencia el grado de satisfacción de los 382 pacientes con respecto a factores administrativos (organizativos y ambientales). A nivel global se evidencia una media de 3.55 de 10 puntos máximos, con un 15.13% de pacientes satisfechos vs 84.8% de pacientes insatisfechos en total.

En las tablas 3.1, 3.2 y 3.3 se hallaron los grados de satisfacción de los pacientes atendidos por consulta externa en los tres hospitales principales de Huancayo, relacionados a factores administrativos, integrando ítems tales como el tiempo efectivo desde la cita hasta la consulta, la organización administrativa, la infraestructura, el tiempo de espera y la facilidad para sacar nuevamente citas. En cifras generales se evidencia un bajísimo grado de satisfacción en relación a la calidad administrativa brindada en las tres instituciones hospitalarias, teniendo el grado más alto de insatisfacción el Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”, con un 84.8% de insatisfacción total, a comparación del Hospital Regional

“Ramiro Priale Priale” con 67.4% de insatisfacción versus el Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrion” con 54.4%, siendo este el hospital con el mayor grado de satisfacción usuaria con 45.6%. Probablemente la valoración tan baja del Hospital “El Carmen”, al estar caracterizado en su mayoría por mujeres de bajos ingresos económicos y predominantemente joven (visto en los resultados de las tablas 1.3), puede estar condicionada por algunos factores implícitos como que muchas de las pacientes cursan con su primer embarazo, maternidad o parto, o tienen su primera experiencia de contacto a este tipo de servicios de salud.

IV. Determinación del Grado de satisfacción de Pacientes atendidos en consultorio externo con respecto a *calidad clínica*.

- **Tabla n°4.1.** Hospital Regional “Ramiro Priale Priale”

Calidad clínica	Media (*/10pts)	SATISFECHO n(%)	INSATISFECHO n(%)
7. El trato por parte del personal de enfermería.	4.27	135 (35.2%)	248 (64.8%)
8. El trato por parte del personal médico.	4.87	225 (58.7%)	158 (41.3%)
9. El cuidado de su intimidad durante la consulta.	4.99	237 (61.9%)	146 (38.1%)
10. La duración de la consulta.	4.9	232 (60.6%)	151 (39.4%)
11. La información clínica recibida sobre su problema de salud.	4.89	223 (58.2%)	160 (41.8%)
12. La claridad con que le explicaron el tratamiento e indicaciones.	4.86	216 (56.4%)	167 (43.6%)
Media Total	4.79	55.1%	44.84%

En la tabla n° 4.1 se determina el nivel de satisfacción de los pacientes de consulta externa con respecto a la Calidad clínica, hallándose una media de 4.79 puntos de

10 máximos, con un 55.1% de usuarios satisfechos y un 44.84% de pacientes insatisfechos de manera global. Teniendo satisfacción en la mayoría de ítems, a excepción de el ítem nº7, relacionado al trato recibido por parte del personal de enfermería, con 64.8% de insatisfacción en total.

- **Tabla nº4.2.** Hospital Regional D. C. Q. “Daniel Alcides Carrión”

Calidad Clínica	Media (*10pts)	SATISFECHO n(%)	INSATISFECHO n(%)
7. El trato por parte del personal de enfermería.	4.06	127 (33.2%)	256 (66.8%)
8. El trato por parte del personal médico.	5.05	235 (61.4%)	148 (38.6%)
9. El cuidado de su intimidad durante la consulta.	5.04	242 (63.2%)	141 (36.8%)
10. La duración de la consulta.	5.1	239 (62.4%)	143 (37.3%)
11. La información clínica recibida sobre su problema de salud.	5.05	248 (64.8%)	135 (35.2%)
12. La claridad con que le explicaron el tratamiento e indicaciones.	5.08	243 0(63.4%)	140 (36.6%)
Media Total	4.89	58.06%	41.88%

En la tabla nº 4.2 se determina el nivel de satisfacción de los pacientes de consulta externa con respecto a la Calidad clínica, hallándose una media de 4.89 puntos de 10 máximos, con un 58.06% de usuarios satisfechos y un 41.88% de pacientes insatisfechos de manera global. Teniendo satisfacción en la mayoría de ítems, a excepción de el ítem nº7, relacionado al trato recibido por parte del personal de

enfermería, con 66.8.8% de insatisfacción en total y solo 33.2% de satisfacción, tendencia con características similares a las evidenciadas en el Hospital Regional “Ramiro Priale Priale”.

- **Tabla n°4.3.** Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen”

Calidad Clínica	Media (*/10pts)	SATISFECHO n(%)	INSATISFECHO n(%)
7. El trato por parte del personal de enfermería.	3.46	45 (11.8%)	337 (88.2%)
8. El trato por parte del personal médico.	3.76	74 (19.4%)	308 (80.6%)
9. El cuidado de su intimidad durante la consulta.	3.80	79 (20.7%)	303 (79.3%)
10. La duración de la consulta.	3.7	80 (20.9%)	302 (79.1%)
11. La información clínica recibida sobre su problema de salud.	3.70	74 (19.4%)	308 (80.6%)
12. La claridad con que le explicaron el tratamiento e indicaciones.	3.76	81 (21.2%)	301 (78.8%)
Media Total	3.69	18.9%	81.1%

En la tabla n° 4.3 se determina el nivel de satisfacción de los pacientes de consulta externa con respecto a la Calidad clínica, hallándose una media de 3.69 puntos de 10 máximos, con un 18.9% de usuarios satisfechos y un sorprendente 81.1% de pacientes insatisfechos de manera global. Teniendo mala puntuación en la mayoría de ítems, siendo la peor de todas nuevamente el ítem n°7, el trato recibido por parte del personal de enfermería, con un 88.2% de insatisfacción.

En las tablas 4.1, 4.2 y 4.3 se Determina el grado de Satisfacción por parte de los pacientes en relación a la calidad clínica, que comprende ítems como el trato

brindado por parte del personal de enfermería, el trato brindado por el personal medico, el cuidado de la intimidad, la duración de la consulta, la información de su problema de salud y la claridad con la que le explicaron los tratamientos. A nivel general se halló un mayor grado de satisfacción en comparación a la calidad administrativa en los tres hospitales.

Se evidencia una tendencia en las tres instituciones de insatisfacción a nivel del trato recibido por personal de enfermería con valores de 64.8% en el Hospital Regional “Ramiro Priale Priale”, 66.8% en el Hospital Regional Docente Clinico Quirurgico “Daniel Alcides Carrion” y un 88.2% en el Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen” .

Cabe señalar que el hospital con la peor valoración en relación Calidad Clinica fue el Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen” con un 81.1% de insatisfaccion, y el nosocomio con la mayor valoración fue el Hospital Regional “Daniel Alcides Carrion” con 58.06% de pacientes satisfechos .

- **Determinación de la *Satisfacción referida* por el paciente en consulta externa y Distribución de los mismos de acuerdo *si conocen el nombre del médico que los atendió*.**
- **Tabla n°4.4. Hospital Regional “Ramiro Priale Priale”**

	Media	INSATISFECHO	SATISFECHO
SATISFACCION GLOBAL REFERIDA POR EL PACIENTE	5.05	136 (35.5%)	247 (64.5%)

¿Conoce el nombre del médico que atiende en consulta?	n	%
Si	133	34.7%
No	250	65.3%
Total	383	100.0%

En la tabla n°4.4 se observan los resultados de dos ítems en el cuestionario que se utilizaron como referencia, estos ítems fueron la satisfacción global mencionada directamente por el paciente y el conocimiento del nombre del médico que los atendió en consulta. Se halló que para el Hospital Regional “Ramiro Priale Priale”, 64.5% del total de encuestados señaló sentirse satisfecho, resultado que demuestra concordancia con los resultados hallados por este estudio. Un dato peculiar es que solo un 34.7% del total de encuestados de este hospital afirmaron conocer el nombre del médico que los atendió por consultorio externo.

- **Tabla nº4.5.** Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”.

	Media	INSATISFECHO	SATISFECHO
SATISFACCION GLOBAL REFERIDA POR EL PACIENTE	5.37	105 (27.4%)	278 (72.6%)

¿Conoce el nombre del médico que atiende en consulta?	n	%
Si	123	32.1%
No	260	67.9%
Total	383	100.0%

En la tabla nº4.5 se observan los resultados de dos ítems en el cuestionario que se utilizaron como referencia, estos ítems fueron la satisfacción global mencionada directamente por el paciente y el conocimiento del nombre del médico que los atendió en consulta. Se halló que para el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, 72.6% del total de encuestados señaló sentirse satisfecho, resultado que demuestra concordancia con los resultados hallados por este estudio. Al igual que en el resultado anterior, en este nosocomio solo un 32.1% de pacientes conocía el nombre de sus médicos de consulta externa.

- **Tabla n°4.6.** Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen”

	Media	INSATISFECHO	SATISFECHO
SATISFACCION GLOBAL REFERIDA POR EL PACIENTE	3.87	296 (77.5%)	86 (22.5%)

¿Conoce el nombre del médico que atiende en consulta?	n	%
Si	118	30.9%
No	264	69.1%
Total	382	100.0%

En la tabla n°4.6 se observan los resultados de dos ítems en el cuestionario que se utilizaron como referencia, estos ítems fueron la satisfacción global mencionada directamente por el paciente y el conocimiento del nombre del médico que los atendió en consulta. Se halló que para el Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen”, solo 22.5% del total de encuestados señaló sentirse satisfecha, versus 77.5% de los que refirieron sentirse insatisfechos, resultado levemente inferior al hallado por este estudio, con predominio de insatisfacción usuaria. Al igual que la tendencia en los otros dos hospitales estudiados en este trabajo, solo 30% de los pacientes atendidos refiere conocer el nombre de su médico tratante en consultorio externo.

CAPITULO IV

ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio permitió conocer el grado de satisfacción de los pacientes atendidos por consultorio externo de tres instituciones de referencia en Huancayo (Hospital Regional “Ramiro Priale Priale”, Hospital Regional Docente Clinico Quirurgico “Daniel Alcides Carrion” y Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen”), quienes acudieron en el periodo de enero a diciembre del 2017.

En este capitulo se contrastan los resultados anteriormente mencionados y descritos en función de los reportados a nivel internacional y nacional en los estudios relacionados que apoyaron nuestra investigación.

A partir de la década del 70 empezó el uso de cuestionarios de satisfacción de los pacientes por las instituciones de salud como indicador de la calidad de los mismos. Es prioritario que los propios pacientes muestren sus puntos de vista acerca de sus necesidades y preferencias, retroalimentando de esta manera la calidad de atención que se le puede brindar.(48)

En un meta análisis sistemático de los instrumentos de medición de la calidad de los servicios de salud, se evidenció que estos instrumentos se han utilizado de manera diversa por muchos países del mundo, sin encontrarse consenso entre los ítems ni las escalas de valoración; sin embargo las dimensiones evaluadas que presentan mas homogeneidad son: la interacción entre el médico y el paciente, el factor estructural y los procesos administrativos relacionados a la atención de salud (49). Items que se evalúan en esta investigación, ya que se aborda la calidad clínica, la calidad administrativa y la relación medico-paciente para poder hallar los resultados globales de satisfacción usuaria.

La investigación se desarrollo en los tres hospitales de referencia de la Ciudad de Huancayo, en el Departamento de Junin. Dichas instituciones son el Hospital Regional “Ramiro Priale Priale”, el Hospital Regional Docente Clinico Quirurgico “Daniel Alcides Carrion” y el Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen”, por lo que nuestra población fue bastante diversa en grupos etarios, sexo y condiciones socioeconómicas. Siendo la composición de la muestra para el Hospital Regional “Ramiro Priale Priale” levemente predominante en el genero masculino con 52.7 % vs 47.3% del genero femenino, el grupo etario predominante fue el de 34 a 49 años, la condición socioeconómica predominante fue la media-alta. A nivel del Hospital Regional Docente Clinico Quirurgico “Daniel Alcides Carrion” la población predominante fue del sexo masculino con 58.5%, el grupo etario de mayor prevalencia fue el que oscila entre 34 a 49 años y la condición socioeconómica predominante fue la media, media-baja. En cuanto al Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen” el sexo predominante fue el femenino con 78.5%, el grupo etario de mayor prevalencia fue el de 18 a 33 años, de condición socioeconómica baja. Dichos

hallazgos se corresponden con el público al cual se encuentra orientado cada institución hospitalaria estudiada en esta investigación.

En un estudio multicéntrico realizado en 8 países de la Unión Europea (50), acerca de la percepción en la atención en medicina general, valorado a través del cuestionario EUROPEP, el cual considera 5 ítems principales: 1) la relación y comunicación, 2) la información y el apoyo recibido, 3) la atención médica, 4) la cooperación 5) la disponibilidad y accesibilidad. Encontrándose que más del 80 % del total de su población realizó valoraciones positivas (4 a 5 de 5 puntos máximos), encontrándose que la menor satisfacción se encuentra relacionada al tiempo de espera en los hospitales estudiados, con 72.1% de satisfacción. En relación con nuestro estudio, En el hospital Regional “Ramiro Priale Priale”, solo 37.3% de personas atendidas se sienten satisfechas en relación al tiempo de espera en consultas; A nivel del hospital Regional DCQ “Daniel Alcides Carrion” un 47.5% de personas se sienten satisfechas en relación a este ítem. Y en relación al Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” un 15.7% de personas se sienten satisfechas con su tiempo de espera en consulta, siendo este el peor valorado en la Región de Huancayo según nuestros hallazgos.

Un estudio realizado como trabajo de tesis realizado en Ecuador (51), con una muestra de 258 pacientes, con predominio de 57% de mujeres, de calidad media socioeconómica. Quienes se atendieron en un hospital estatal, quienes mostraron un porcentaje global de satisfacción de 86%, mostrando mejor valoración total a comparación de los hallazgos obtenidos en esta investigación (55.1% de satisfacción en el Hospital Regional “Ramiro

Priale Priale”, 65.9% en el Hospital Regional “Daniel A. Carrion” y 22.5% de satisfacción en el Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen”). De esta misma forma los ítems que determinan la insatisfacción fueron el retraso de la atención hospitalaria, y tramites administrativos, la falta de explicación de los exámenes y tratamientos.

En Ecuador, se realizo un estudio que también uso como instrumento el Cuestionario de Satisfaccion en Consulta Externa (SUCE), en donde se determino la satisfaccion de pacientes atendidos en consulta externa en una clínica, con población anual de similares características a las estudiadas en esta investigación. Se trató de una población predominantemente femenina, de grupo socioeconómico medio, con una satisfacción global alta (95.72%), con la valoración más baja en relación a los tiempos de espera en consulta. A pesar de tratarse de una población de características similares a la analizada en esta investigación los resultados son diametralmente opuestos, probablemente en base a que en Ecuador se estudió a una población que acudió a un servicio sanitario particular (clínica) y probablemente otros factores pueden verse envueltos en la valoración final, como nivel educativo, trato por parte de médico en consultorio particular, infraestructura distinta a hospitales nacionales, entre otros. (52)

En estudio realizado en Brasil realizado en 24 unidades de salud familiar de atención primaria, respecto a la caracterización de los pacientes estudiaos, se evidencio un predominio de sexo femenino (91%) con edades comprendidas entre 20 a 39 años, de muy bajo estrato socioeconomico. (53),

En Paraguay se estudiaron dos centros hospitalarios con una encuesta de 30 ítems, de tipo Likert con valoraciones de 1 a 4, aplicadas a 250 pacientes en cada institución hospitalaria,

hallándose que en ambos casos existió predominio de sexo femenino, para el hospital “A” de rangos de entre 31 a 44 años, condición socioeconómica media, de zona urbana; para el hospital “B” con mujeres más jóvenes de entre 21 a 30 años, condición económica baja, y también perteneciente a zona urbana, El nivel de satisfacción no tuvo diferencias en relación a sexo, pero sí en relación a la edad, teniendo mayor satisfacción los pacientes de mayor edad . En ambos hospitales hubo un porcentaje de satisfacción que alcanzó el 95.72 en promedio. (54)

A nivel nacional, en un estudio realizado en Apurímac, el porcentaje de satisfacción global analizado en un hospital de referencia es de 24%, muy inferior en relación a los datos hallados en esta investigación, en el cual el Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” en el que se encontró el peor grado de satisfacción entre los tres analizados, con 25.75%, con resultados similares a comparación de lo encontrado en Apurímac. En dicho estudio se empleó la encuesta SERVQUAL, que comprende 5 dimensiones de calidad: “variables tangibles, confiabilidad, responsabilidad, comunicación y conocimientos” divididos en 22 preguntas de percepción y expectativas. (55)

En otro estudio realizado en Lima, al evaluar la satisfacción entre pacientes de consulta externa, se ha encontrado un promedio de satisfacción usuaria de 46.8%, con niveles superiores a los encontrados en el Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” , sin embargo siguen siendo inferiores a los hallados en el Hospital Regional “Daniel A. Carrion” (65.9% de satisfacción) y del hospital Regional “Ramiro Priale Priale” (55.1 % de satisfacción). En dicho estudio el ítem evaluado de peor forma fue la dificultad para obtener citas, demora en la atención por personal de farmacia, trato inadecuado por personal sanitario y ausencia de información. (55)

En un estudio realizado en Lima durante el periodo de 3 años, aplicando una encuesta de insatisfacción y una aplicación denominada “Software para Evaluación de Encuestas de Usuarios de Salud SEEUS”, que considera: capacidad médica (explicación de la enfermedad, tratamientos, exámenes, comunicación y atención al paciente), higiene, otros aspectos tangibles (señalización, instrumental, comodidad), tiempo (duración de la espera, duración de la consulta, duración de los exámenes), disponibilidad de medicamentos y privacidad. Se encontraron los siguientes hallazgos: La insatisfacción global de consulta externa desde el 2008 fue de moderada, la insatisfacción de atención fue severa. (56) Los datos obtenidos se asemejan a los hallados en este estudio, con los resultados de insatisfacción de: Hospital Regional “Ramiro Priale Priale” de 42%, Hospital Regional “Daniel A. Carrion” 34.1% y Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” con 74.25% (que obtuvo el mayor grado de insatisfacción en este estudio).

La satisfacción de los pacientes se ha definido como la correlación entre sus expectativas y los resultados obtenidos, siendo este un aspecto muy complejo y multidimensional, con componentes tales como: la percepción del paciente sobre el servicio en el que se atenderá, la competencia del establecimiento de salud y la evaluación del resultado obtenido de manera subjetiva. De la misma forma esta valoración depende de las experiencias previas del paciente, que depende de las características individuales de los usuarios. Depende de nosotros, médicos recién egresados, cambiar las cifras de satisfacción actuales en nuestra región.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Al valorar los resultados analizados y discutidos en los capítulos III y IV podemos formular las siguientes conclusiones.

1. La muestra del Hospital Regional “Ramiro Priale Priale” se distribuyó en 202 pacientes masculinos (52.7%) y 181 pacientes femeninos (47.3%). La muestra del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrion” se distribuyó en 224 pacientes varones (58.5%) y 159 pacientes femeninos (41.5%). La muestra del Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen” se distribuyó en 82 pacientes varones (21.5%) y 300 pacientes femeninos (78.5%).
2. Según el grupo etario El hospital Regional “Ramiro Priale Priale” se caracterizo por presentar una composición de 121 usuarios del grupo de 18-33 años (32.1%), 158 de 34-49 (39.9%), 91 de 50-65 (24.6%) y 13 de 66-81 (3.4%). Según el grupo etario el hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”

se caracterizó por presentar una composición de 87 usuarios del grupo de 18-33 años (22.7%), 187 de 34-49 (48.8%), 101 de 50-65 (26.4%) y 8 de 66-81 (2.1%). Según el grupo etario El Hospital “El Carmen” se caracterizó por presentar una composición de 231 usuarios del grupo de 18-33 años (60.5%), 115 de 34-49 (30.1%), 91 de 50-65 (8.9 %) y 2 de 66-88 (0.5%).

3. En cuanto a condición socioeconómica, el Hospital Regional “Ramiro Priale Priale” se caracteriza por clase E con 6 usuarios (1.6%), clase D con 114 (29.8%), clase C con 141 (36.8%), clase B con 119 (31.1%) y Clase A con 3 (0.8%). El Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “ Daniel Alcides Carrion” se caracteriza por clase E con 42 usuarios (11%), clase D con 143 (37.3%), clase C con 125 (32.6%), clase B con 68 (17.8%) y Clase A con 5 (1.3%).

El Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen” se caracteriza por clase E con 87 usuarios (22.8%), clase D con 229 (59.9%), clase C con 56 (14.7%), clase B con 8 (2.1%) y Clase A con 2 (0.5%).

4. En primer lugar, en relación a la **Satisfacción** del usuario externo calculada por este estudio:

El Hospital Regional “Ramiro Priale Priale” presentó un 58% de satisfacción y un 42 % de insatisfacción.

El Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “ Daniel Alcides Carrion” presentó un 65.9% de satisfacción y un 34.1% de insatisfacción.

El Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen” presentó el menor grado de satisfacción con 25.75% y una insatisfacción de 74.25%. Siendo este el hospital público de Huancayo pero valorado de los tres.

5. Con respecto a la satisfacción en relación a **Calidad Administrativa:**

El Hospital Regional “Ramiro Priale Priale” presentó un 32.53% de satisfacción y un 67.4% de insatisfacción, teniendo una puntuación media de 4.02 de 10.

El Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “ Daniel Alcides Carrion” presentó un 45.6% de satisfacción y un 54.4% de insatisfacción, teniendo una puntuación media de 4.5 de 10 .

El Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen” presento el menor grado de satisfacción con 15.13% y una insatisfacción de 84.8%, teniendo una puntuación media de 3.55 de 10.

6. Con respecto a la satisfacción en relación a **Calidad Clínica:**

El Hospital Regional “Ramiro Priale Priale” presentó un 55.1% de satisfacción y un 44.8 de insatisfacción, teniendo una puntuación media de 4.79 de 10.

El Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “ Daniel Alcides Carrión” presentó un 58.06% de satisfacción y un 41.88% de insatisfacción, teniendo una puntuación media de 4.89 de 10 .

El Hospital Regional Docente Materno Infantil “ El Carmen” presento el menor grado de satisfacción con 18.9% y una insatisfacción de 81.1%, teniendo una puntuación media de 3.69 de 10.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

1. Sensibilizar al personal responsable para mejorar aspectos relacionados con el área administrativa, estructural y organizativa en el proceso de atención en consulta externa en los tres distintos hospitales de referencia de Huancayo, ya que son estos los puntos en donde los pacientes presentan la peor valoración de sus servicios.
2. Capacitar al personal de enfermería para el trato adecuado a los pacientes de consulta externa, debido a que el ítem de la encuesta relacionado al trato brindado por parte del personal de enfermería fue el peor valorado de la dimensión de Calidad Clínica en los tres hospitales estudiados. Siendo una tendencia preocupante acerca de los servicios brindados por este personal.
3. Para posteriores investigaciones, se recomienda realizar un estudio en el que se incluyan variables como el grado educativo del paciente, el estatus laboral, el estado civil, las experiencias previas en servicios de salud, el origen étnico.

4. Realizar un estudio en donde se incluya también el sexo y los años de experiencia del personal médico que atiende en consulta externa.
5. Realizar un estudio de satisfacción usuaria en centros y puestos de salud, en toda la red del Valle Mantaro.
6. Que el presente estudio sirva para discusión en los procesos formativos de profesionales de salud, y en los comités de ética de los servicios de salud en donde este estudio se realizó.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Hojat M, Gonella J, Nasca T, Mangione S, Vergare M, Magee M. “Physician empathy: definition, components, measurement, and the relationship to gender and specialty”. *Am J Psychiatry* 2002; 159:1563-69.
2. Hanefeld J, Powell-Jackson T, Balabanova D. “ Understanding and measuring quality care: dealing with complexity”. *Bull World Health Organ* 2017;95:368–374
3. Rajput V, Bekes C. “Ethical issues in hospital medicine”. *Med Clin North Am* 2002; 86(4):869-86.5.
4. Rosselot E. “El derecho a una atención médica de buena” calidad. *Rev Méd Chile* 2000; 128:1385-88.
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática-ENSUSALUD . . “Encuesta Nacional de Satisfaccion de Usuarios en Salud” 2014. {internet}
6. INEI-SUSALUD. “Encuesta Nacional de Satisfaccion de Usuarios en Salud”. 2016. Disponible en:
<http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/218065/PRESENTACION+SUSALUD+-+2016.pdf/2f5d11f3-6c21-4cc7-8a58-fa53d3fafad6>
7. Gonzales B, Lopez P, Marin I, Haro L, Macias A. “Satisfaccion de los usuarios de los servicios de salud en el trabajo”. *Rev Med IMSS2002* 2009; 40:p. 301-4.
8. Garzon Lasso N. “Evaluacion de satisfacción del paciente con la calidad del proceso de la atención medica recibida en el área de consulta externa del hospital Leon Becerra de la ciudad Milagro” {Internet} Ecuador, 2014. Disponible en :
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7194/1/GARZ%C3%93Nnarcisa.pdf>

9. Riveros J, Berne C. “Estudio de la Satisfacción en Servicios Públicos de Salud: Caso de un Hospital del Sur de Chile”. *Rev Med Chile* 2007; 135: 862-870.
10. Delgado-Gallego A, Vasquez-Navarrete M. “Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil” *Rev Salud Publica*. 2010; 12(4). P. 533-545.
11. Fernandez M, “Marco Estratégico para la mejora de la Atención Primaria en España: 2007-2012” *SANIDAD* (2007). 12 Junio. 2016.
12. Gupta, Digant, Patel K. “Self-Rated Health Supersedes Patient Satisfaction with Service Quality as a Predictor of Survival in Prostate Cancer.” *Health and Quality of Life Outcomes* 13 (2015): 137. *PMC*. Web. 5 Apr. 2016.
13. Andía Mabel C, Pineda A, Martínez C, Saco M. ”Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Sur Este EsSalud” *Cusco-noviembre diciembre 2000*. *SITUA UNMSM* 2001; 17: 9-13
14. Castro P, Villagarcía H, Saco M. “Satisfacción del Usuario de los Servicios de Hospitalización del Hospital Antonio Lorena, Cusco. *SITUA UNSAAC* 2003; 23:47-53
15. Medina-Lezama M, Esquicha-Medina A.” Grado de Satisfacción de los Pacientes Asegurados Hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima” . *Rev enferm Herediana*. 2013;6(2):96-106
16. Timaná L. “Percepción de la Calidad de Atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”. Lima 2002. {Tesis}
17. Atencio N.” Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el centro quirúrgico del HRDCQ-DAC-Huancayo 2013” {tesis} Lima:UNMSM.2014.

18. Diaz M. "Satisfaccion Acerca de la atención de enfermería recibida" .Universidad de Cordova" {internet} 2010, 23(1):37-42
19. Carr-Hill RA. "The measurement of patient satisfaction. J public health med." 1992; 14(3): 236- 34
20. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality." J Retailing.1988; 6:12-37.
21. Sifuentes A. "Uso exploratorio del SERVQUAL en la evaluación de la calidad del servicio de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia". {Tesis Maestría de Salud Pública}. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2000. 41 pp
22. Alva PE. "Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en Posta Médica Naval de Ventanilla. Tesis de Bachiller". Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2002. 41 pp.
23. Aguirre SO. "Evaluación de la Calidad del servicio en el Centro de Salud de Otuzco". Tesis de Maestría de Salud Pública. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2002. 110 pp.
24. Aliaga T. "Investigación de la calidad de atención en los servicios externos de la Clínica Médica Cayetano Heredia, evaluando la satisfacción del paciente, utilizando una versión modificada de la encuesta SERVQUAL". {Tesis de Médico Cirujano}. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2003. 73 pp.
25. Castro Y. "Evaluación de la calidad de servicios desde la percepción del usuario en Consulta Externa de las especialidades del Departamento de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo". {Tesis de Maestría}. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2004. 52 pp.

26. Valladares F. “Evaluación de la calidad del servicio a niños del Hospital Marino Molina Scippa - EsSalud, desde las perspectivas de las madres“. {Tesis de Maestría de Salud Pública}. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2004. 81 pp
27. Zapatel G. “Evaluación de la calidad del servicio desde la percepción del usuario de consultorio externo del hospital Caleta de Chimbote“. {Tesis de Maestría de Salud Pública}. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2004. 61 pp.
28. Namoc M. “Calidad de servicio percibida por los usuarios externos del servicio de pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echegaray - EsSalud. La Libertad”. {Tesis de Maestría de Medicina}. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia“, 2004. 41 pp.
29. Lizarraga T. “Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo. Departamento de Pediatría, Hospital Regional Las Mercedes Chiclayo”. {Tesis de Maestría}. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia”; 2004. 56 pp.
30. Paredes B. “Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo del servicio de Consulta Externa Pediátrica del Hospital Nacional Cayetano Heredia”. {Tesis de Maestría de Medicina}. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2005. 55 pp.
31. McKinley RK, Mnacu-Scott T, Hasting AM, French DP, Baker R. “Reliability and validity of a new measure of patient satisfaction with out of hours primary medical care in the United Kingdom: development of a patient questionnaire.” *BMJ*. 1997; 314: 193-198.
32. Donabedian A. “Explorations in quality assessment and monitoring. The definition of quality and approaches to its assessment”. *Ann Arbor Mich*. 1980.

33. Donabedian A . "Veinte años de investigación en torno a la calidad de la atención médica". 1964-1984. Salud Pùb Méx 1988; 30: 202-15.
34. Luft HS, Hunt SS. "Evaluating individual hospital quality through outcome statistics". JAMA,986; 255:2780.
35. De Geyndt W. "Managing the Quality of Health Care in Developing Countries". 1994. (World Bank Technical Papers No. 258).
36. Joaquin Mira J, Vitaller J, Aranz J, Herrero J, Buil A. "La satisfacción del Paciente: Conceptos y aspectos metodológicos". Journal of Health Psychology, 4(1) 1992
37. Granado de la Orden S. "Metodología para Evaluar la Satisfacción de los Pacientes de un Hospital Público". {Tesis Doctoral en Gestión de Salud}. Universidad Autonoma de Madrid. 2008
38. Mandujano LJ, Bustamante R. "Metodología de la investigación. Perú: Editorial Marsant's". 2014
39. Sanchez Carlessi H, Reyes Meza C. "Metodologías y Diseños de la Investigación Científica". Editorial Bussiness Support Aneth S.R.L. Lima-Peru. 2017
40. Base de Datos EsSalud. "EsSalud en Cifras: Informativo Mensual" . 2017.
Disponible en:
http://www.essalud.gob.pe/downloads/estadistica/e_c_def_diciembre2016.zip
41. Oficina General de Tecnología de Información. "Atendidos y atenciones por etapas de vida en Consulta Externa – HRDCQ Daniel A. Carrion, HMI El Carmen". Sistema de Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública- 2017 (Solicitud de información de acceso publico N° 18 – 001886)
42. Manzano Arrondo V. "El tamaño de la muestra estadística". {internet} 2009-2013
disponible en: <http://asignatura.us.es/dadpsico/apuntes/TamMuestra.pdf>

43. Cronbach, Lee J. "Coefficient alpha and the internal structure of tests".
Psychometrika.1951. 16 (3): 297-334
44. Granados DS, Rodriguez RC. "Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, Mexico". Rev. Esp. De Salud Publica. 2004.
45. Redhead Garcia R. "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013" UNMSM-Peru {Tesis de Maestria}
46. Cabello, E; Chirinos J.L. "Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered, Lima", v. 23, n. 2, abr. 2012.
47. Zavala S, Mantilla J. "Ética e investigación. Rev Perú Med Exp Salud Pública". 2011; 28(4):664-69.
48. Hernandez P "La importancia de la satisfacción del usuario" CUIB UNAM Mexico 2011.
49. Santos de Almeida R., Martins M.. "Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review". Cad Saude Publica . 2015
50. Spasojevic N, Hrabac B, Huseinagic S. "Patient's Satisfaction with Health Care: A Questionnaire Study of Different Aspects of Care". Materia Socio-Medica. 2015.
51. Garzon Lasso N. "Evaluacion de satisfacción del paciente con la calidad del proceso de la atención medica recibida en el área de consulta externa del hospital Leon Becerra de la ciudad de Milagro" Ecuador 2014

52. Montesinos Zuñiga M, Solis Torres, R. “Grado de satisfaccion en pacientes de consulta externa de la clínica humanitaria fundación Pablo Jaramillo Crespo”. Universidad de Cuenca . Ecuador 2015
53. Florencio Santiago, Mendes da Cruz, Duarte Miranda, Furtado Alencar, Vleira de Souza. “Qualidade do atendimento nas Unidades de saude da familia no municipio de Recife: A percepção do usuario”. Cienc. Saude Colectiva. 2013
54. Bellenzier M, Gonzalez. “Satisfaccion usuaria en dos centros hospitalarios de Caguazu durante el segundo semestre del año 2010” Eureka. 2011 vol 8 n2.
55. Sihuín Tapia E, Gomez Quispe O, Ibañez Quispe V. “Satisfaccion de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurimac, Peru”. Rev. Peru. Medicina experimental y salud publica. 2015.
56. Shimabuku R, Huicho L, Fernandez D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A, “Niveles de insatisfacción del Usuario Externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Peru”. Rev. Peru. Med. Salud publica. 2012.

ANEXOS

ANEXO 01 CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

COINSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL PROYECTO DE
DETERMINACION DEL GRADO DE SATISFACCION EN UNA MUESTRA DE
PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA DEL PRESENTE HOSPITAL

ENERO 2017 -Diciembre 2017

Yo, Micol Andres, LUNA GRADOS, estudiante de internado de la facultad de Medicina Humana de la Universidad Peruana los Andes, me dirijo a ustedes pacientes usuarios de los servicios del hospital, para solicitarles de la manera más cortés me concedan permiso para aplicar una encuesta sobre el grado de satisfacción de la atención recibida.

El estudio trata de encontrar los puntos vulnerables del establecimiento, toda información recogida será compartida a las autoridades de cada nosocomio, quien tomara las medidas pertinentes de acuerdo a los resultados obtenidos.

El estudio y la encuesta no presenta fines de lucro, no representa peligro alguno para su salud, su deseo de participar o no no afectara la atención que recibirá, TODA INFORMACION PERSONAL RECAUDADA será confidencial y será tratada de manera general mediante graficos, barras, etc. Las encuestas tienen carácter anónimo.

YO: _____ he leído (o se me ha leído) la información precedente y entiendo que este estudio y la encuesta no presentan fines de lucro, ni de deterioro hacia mi atención o salud, toda la información recaudada será tratada de manera confidencial, no se usara ningún nombre particular.

Por lo que de mi libre voluntad acepto participar en el estudio.

Firma:

ANEXO 02 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

FICHA TECNICA PARA LA RECOLECCION DE DATOS

Para realizar esta investigación se seleccionaron dos cuestionarios que permitirán obtener la información para cumplir con los objetivos planteados:

1) Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consultas Externas (SUCE): compuesto por 12 ítems, cada uno de los ítems puntúa en una escala desde 1 hasta 10. Los factores que se determinaron con la aplicación de este cuestionario fueron: “**CALIDAD CLINICA**”, incluye aspectos relacionados propiamente con la atención recibida durante la consulta desde el personal sanitario, como son: el trato, la información y la protección de la intimidad, así como la calidad científico-técnica. EL segundo factor, denominado “**CALIDAD ADMINISTRATIVA**”, incluye aspectos organizativos y estructurales como comodidad de las instalaciones, facilidad de trámites, o tiempos de espera. Además se incluyen dos ítems: satisfacción global con la atención recibida en consulta externa y si conoce el nombre del médico que le atiende, los cuales sirven como referencia. La puntuación final del cuestionario se obtiene como la media de la puntuación de las dos dimensiones (calidad clínica y calidad administrativa) y se obtiene así el porcentaje de satisfacción de los pacientes.

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

Fecha:

Edad:

Sexo:

Condicion socioeconómica*:

A	De S/.2.990 a S/.10.720
B	De S/.1.420 a S/.2.990
C	De S/.1.030 a S/.1.420
D	De S/.730 a S/ 1.030
E	De 0 a S/.730

Cuestionario de Satisfaccion del usuario de consultas externas (SUCE)

Por favor puntue de 1 a 10 las siguientes preguntas, siendo el 10 la respuesta mejor valorada y el 1 la peor valorada.

CALIDAD ADMINISTRATIVA										
1. El tiempo que paso desde que pidió su cita hasta su atención	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Los tramites que tuvo que hacer en Admisión	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. El tiempo de espera en consultas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. La comodidad de la sala de espera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. La facilidad de los tramites que ha realizado para volver a sacar cita	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CALIDAD CLINICA										
7. El trato por parte del personal de enfermería	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. El trato por parte del personal médico.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9. El cuidado de su intimidad durante la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. La duración de la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. La información clínica recibida sobre su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. La claridad con que le explicaron el tratamiento e indicaciones.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Satisfacción global con la atención recibida en consulta externa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Conoce el nombre del médico que atiende en consulta?	SI					NO				

La puntuación final del cuestionario se obtiene como la media de la puntuación de las dos dimensiones, obteniéndose así el porcentaje de satisfacción de los pacientes.