

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## FACULTAD DE ENFERMERIA

### PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS  
CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL “LUCIO  
ALDAZABAL PAUCA” DE HUANCANÉ PUNO 2017”.**

**TESIS**

**PRESENTADO POR:**

**JUAN CORIMAYHUA LUQUE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN:**

**“PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN EN SERVICIOS DE  
SALUD”**

**PUNO-PERÚ**

**2017**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS CONSULTORIOS  
EXTERNOS DEL HOSPITAL “LUCIO ALDAZABAL PAUCA” DE  
HUANCANÉ PUNO 2017”.**

**TESIS**

**PRESENTADO POR:**

**JUAN CORIMAYHUA LUQUE**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN:

**“PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN EN SERVICIOS DE SALUD”**

APROBADO POR:

PRESIDENTE DE JURADO:

M.SC. NELVA ENRIQUETA CHIRINOS GALLEGOS

PRIMER MIEMBRO

M.SC. UBALDINA DIONISIA MALDONADO ZANABRIA

SEGUNDO MIEMBRO

M.SC. SILVIA DEA CURACA ARROYO

ASESORA DE TESIS

M.SC. SILVIA DEA CURACA ARROYO

## AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios, a mi esposa y a mis hijos por apoyarme en cada proyecto de mi vida, con paciencia, amor y comprensión de la familia ha sido posible culminar mi segunda especialidad en mi carrera profesional de Enfermería.

Así mismo mis agradecimientos a las Docentes de la facultad de Enfermería, Programa de Segunda Especialización de la Universidad Nacional del Altiplano, por darme la oportunidad de crecer como persona y como profesional en la prestación de servicio por la salud de la población.

## ÍNDICE

	Pág
AGRADECIMIENTO	.
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
I    INTRODUCCIÓN	7
1.1. Caracterización del problema	7
1.2. Antecedentes	9
1.3. Formulación	15
II   IMPORTANCIA Y UTILIDAD DE ESTUDIO	16
III  MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL	17
IV   VARIABLES	26
Definición y operacionalización	26
V    OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	28
VII  MARCO METODOLOGICO	29
7.1. Tipo y diseño de investigación	29
7.2. Ámbito de estudio	29
7.3. Población y muestra	30
7.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
7.5. Procedimientos de recolección de datos	32
7.6. Tratamiento estadístico para el análisis de datos	32
VIII RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÍA	50
ANEXOS	54

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané Puno 2017. El estudio es de tipo descriptivo y transversal y diseño simple. La recolección de datos se realizó utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento una “Encuesta de opinión de la calidad de atención” propuesto por el Ministerio de Salud para evaluar el nivel de satisfacción en consultorios externos en atención primaria. La población estuvo conformado por 240 usuarios y la muestra por 102. Los resultados obtenidos fueron: El 87.3% de los usuarios recibieron un buen trato durante la permanencia en el establecimiento de salud; al 70.6% se le brindó confianza para expresar su problema; respecto a la oportunidad el 55.9% respondió que el tiempo que esperó para ser atendido fue adecuado y sobre la accesibilidad, el 74.5% manifestó que las tarifas para la atención no están a su alcance, pero el 59.8% mencionó que el personal respeta sus creencias y el 75.5% señaló que el horario de atención es conveniente. Sobre la eficacia, el 68.6% manifestó que durante la consulta le hicieron un examen completo, el 84.3% manifestó que recibió explicación sobre el examen realizado, las mismas que fueron con palabras sencilla; el 58.8% mencionó que la indicación escrita en la receta fue clara y el 89.2% recibió explicación sobre los cuidados en el hogar. En relación a la seguridad el 69.6% manifestó que los ambientes estuvieron cómodos, el 73.5% limpios y el 72.5% mencionó que se respetó su privacidad durante la consulta. Sobre la satisfacción global, el 72.5% de usuarios manifestaron que sus problemas fueron resueltos y en términos generales manifestaron satisfacción con la atención recibida. Se concluye que la mayoría de los usuarios atendidos en los consultorios externos se encuentran satisfechos con la mayoría de los atributos de la calidad.

**Palabras clave:** Satisfacción, usuario de Consultorios externos.

## ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of evaluating the level of user satisfaction in the outpatient clinics of the Hospital "Lucio Aldazabal Pauca" of Huancané Puno 2017. The study is descriptive and transversal and simple design. The data collection was done using the survey technique and as an instrument a "Survey of quality of care opinion" proposed by the Ministry of Health to evaluate the level of satisfaction in outpatient primary care clinics. The population was composed by 240 users and the sample by 102. The results obtained were: 87.3% of the users received a good treatment during the stay in the health establishment; 70.6% were given confidence to express their problem; Regarding the opportunity, 55.9% responded that the time they waited to be attended was adequate and on accessibility, 74.5% stated that the rates for care are not within their reach, but 59.8% mentioned that the staff respects their beliefs and 75.5% indicated that the hours of care are convenient. Regarding efficacy, 68.6% stated that during the consultation they did a complete examination, 84.3% stated that they received an explanation about the examination, the same ones that were in simple words; 58.8% mentioned that the written indication in the prescription was clear and 89.2% received an explanation about home care. Regarding security, 69.6% stated that the environments were comfortable, 73.5% were clean and 72.5% mentioned that their privacy was respected during the consultation. Regarding overall satisfaction, 72.5% of users stated that their problems were solved and in general terms they expressed satisfaction with the attention received. It is concluded that the majority of users served in outpatient clinics are satisfied with most of the attributes of quality. **Key words:** Satisfaction, user.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Caracterización del problema

En los últimos el nivel de satisfacción que tengan los usuarios es fundamental para poder medir el éxito logrado por cualquier tipo de intervención, así como el consumo de los mismos bienes y servicios, que finalmente lleva a la posibilidad de existencia que tengan los sistemas de salud de calidad (1).

Para evaluar la calidad de servicio en salud, es necesario medir el nivel de satisfacción del usuario. La satisfacción de los pacientes se considera como un importante componente de la calidad de la atención sanitaria (2). El énfasis que se está dando a esta y a la medida de sus resultados ha llevado a incrementar la importancia de conocer el significado de las percepciones que tienen los usuarios sobre la atención que reciben (3).

La Organización Mundial de la Salud, señala que el entorno en que se trata a las personas cuando buscan atención de salud, son una valiosa herramienta para conocer más a fondo los determinantes de la satisfacción de las personas con el sistema de atención de salud y la medida en que esa percepción se ve influida por la experiencia de cada cual como paciente (4).

Desde la perspectiva del Ministerio de Salud, el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobretodo, de que obtenga el servicio que procura.

Además, cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad (5).

Sin embargo, el gran volumen de pacientes atendido en los consultorios externos del hospital genera muchas veces problemas en la atención del usuario, por lo que algunos tienen que esperar su turno, generando reclamos y premura en su atención. Frente a este problema el personal que labora hace lo posible por cumplir cada atributo de la calidad con la finalidad de cumplir con los estándares de la calidad de atención, considerando que cada servicio que se brindan en las consultas y las características propias de la atención en consultas externas, como masificación, largas listas de espera, citas sucesivas, etc. hacen conveniente estudiar la satisfacción del usuario con las consultas externas, lo que representa un reto para las instituciones de salud asegurar la calidad y enfocar su esfuerzo tomando siempre en cuenta al usuario a fin de lograr su satisfacción completa en cada atributo de la calidad.

Por lo anteriormente expresado y a manera de reflexión, la satisfacción de los usuarios y los proveedores de salud constituye una importante dimensión subjetiva del proceso de calidad de la atención que ofrece una institución, basado en estos principios se plantea realizar la presente investigación:

## 1.2. Antecedentes del problema

### ▪ A Nivel Internacional

Pantoja G, Guancha D, Villota L. (2015), realizaron un estudio con el objetivo de identificar la satisfacción del usuario en dicho servicio, determinando de manera integral la prestación de servicio de salud según el Modelo de Donabedian adaptado a la resolución 1441 de 2013. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, tipo descriptivo. Se recolectó la información mediante la encuesta, aplicada a 212 usuarios que solicitaron los diferentes servicios y aceptaron participar en el estudio. Los resultados encontrados fueron: Respecto a la oportunidad en la atención, opina que, el horario establecido por la Institución no se ajusta a las necesidades del usuario (51.3 %). En cuanto a la asignación de citas, es oportuna, con un 62.1 %, 74 % y 79.5 %, para consulta externa general (médico), consulta odontológica y protección específica y detección temprana (enfermería), respectivamente, el 48.8 % afirma que los días transcurridos desde el día que solicitó la cita hasta su atención es menor de un día y un día. Asimismo, en relación al tiempo de espera para ser atendido una vez asignada la cita, se encontró que el 65.1 % de usuarios se atendieron con una demora de más de 15 minutos. Los autores concluyeron que: La satisfacción global del usuario, fue calificada entre excelente (5,9 %), y buena (60,1 %). Este indicador además de ser una de las dimensiones de resultado, señala la calidad de servicios, permitiendo identificar fortalezas y debilidades en cuanto a la prestación del mismo (6).

Un estudio realizado por Sánchez L (2012), en México con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. El estudio fue de tipo transversal, en el

que se aplicó encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa de una unidad de medicina familiar de una Institución de Seguridad Social. El instrumento es una adaptación de la encuesta aplicada en el programa SICALIDAD previamente validada por expertos, en donde se tomaron en cuenta las dimensiones de infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. El estudio se realizó en 246 pacientes y se obtuvieron los siguientes resultados: Se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta (7).

#### ▪ **A Nivel Nacional**

Ninamango W. (2014), realizó un estudio con el objetivo de describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. Fue un estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos y empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción. Como resultados se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad

(63.9%). Se concluyó que: La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones (8).

El estudio realizado por Leguía CJ, y col. (2010), en Chiclayo tuvo como objetivo evaluar la calidad de servicio según el grado de satisfacción percibido por las personas de la consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, utilizando la siguiente metodología: Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 106 personas (proporción de 82%), constituida por los usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga 26 Asenjo entre octubre-noviembre de 2010. Se utilizó la encuesta Servqual modificada a 19 pares. (Aspectos tangibles, Confiabilidad, Respuesta rápida, Seguridad y Empatía). Se obtuvieron los siguientes resultados: Se halló una insatisfacción global de 89,80% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad 88%; las dimensiones tangibles (81,50%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (84,30%) y empatía (80,50%) y llegando a las siguientes conclusiones: Existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de las personas (9).

Otro estudio realizado por Mego F. (2011) tuvo como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo durante el período septiembre – octubre del 2011. Se entrevistaron a 254 usuarios, utilizando la encuesta y para la evaluación de la calidad del servicio se utilizó la metodología SERVQUAL. Como resultados encontraron que: en más del 60% de los usuarios muestran una satisfacción moderada en las dimensiones

de confiabilidad, respuesta rápida y seguridad, pero en más de un 40% muestran su insatisfacción en la dimensión de empatía. Como conclusión general del presente estudio podemos inferir que los usuarios privilegian con satisfacción moderada las dimensiones de confiabilidad, respuesta rápida, resultado que ha comprobado y superado nuestra hipótesis, pero nos preocupa en cuanto a la insatisfacción de la dimensión empatía y seguridad (10).

Tinoco M. (2015), realizó un estudio bajo el objetivo de determinar el grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos del HN.PNP.LNS en el periodo de octubre-diciembre del 2015. Este estudio fue observacional, descriptivo, transversal. Se utilizó una encuesta (SERVQUAL) en la que se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa. Los resultados que obtuvo fueron: Se encuestaron 460 pacientes. Según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 24.69%. El género más frecuente, femenino, presentó un grado de satisfacción de 25.26%. El nivel educativo prevalente fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción de 27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente 26.1%. Cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa del HN.PNP.LNS, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción. Se concluyó que: El usuario externo en consulta externa del HN.PNP.LNS se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital (11).

Larrea J. (2016), realizó un estudio bajo el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa de Medicina Interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea, Lima, setiembre-noviembre del 2015. Fue un

estudio cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 100 personas (usuarios y acompañantes). Los resultados obtenidos fueron: El 76.9% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención, es decir adecuada calidad de atención. Las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 70% de usuarios satisfechos (83.25%, 81.25%, 77.4% y 74.75%; respectivamente); pero la dimensión fiabilidad resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (29.2%). Se concluyó que: El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea fue de 76.9 % lo cual nos orienta a una buena calidad de atención. Las variables con mayor insatisfacción fueron el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa, seguido de la consulta con el médico se realizó en el horario programado (12).

Otro estudio realizado por Cáceres S. (2012), en Lima realizó un estudio con el objetivo de determinar la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia. El estudio fue de nivel aplicativo tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población fue de 70 pacientes, utilizó la encuesta como técnica y el instrumento tipo escala Likert para la recolección de datos, las conclusiones fueron: La percepción de la mayoría de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia es de medianamente favorable a desfavorable, referido a que el paciente manifiesta que las visitas de las enfermeras son poco frecuentes y cuando lo

realiza solo observa los equipos, se dirigen y/o refieren a él por el número de cama y falta de interés en el aprendizaje acerca de su enfermedad (13).

Pashanaste L, Pinedo L. (2015) realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios que asisten a consultorios externos del Centro de Salud Moronacocha, Iquitos. El método empleado fue el cuantitativo y el diseño no experimental descriptivo correlacional, de corte transversal. La población estuvo conformada por 566 usuarios externos y la muestra fue 228 usuarios. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron una ficha de caracterización y un cuestionario para evaluar el tiempo de espera y satisfacción de los usuarios. Dentro de sus resultados encontramos que: El tiempo de espera para el trámite de la cita en admisión de 1 a 2 horas en 44,7%. En sala de espera antes de la consulta de 1 a 2 horas en 55,3%. En atención dentro del consultorio, de 10 a 15 minutos 63.2%, El 85,1% de usuarios manifestó satisfacción con la atención recibida. Lo que les permitió afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre el tiempo de espera para realizar el trámite para la cita ( $X^2 = 16,067$   $p = 0,003$ ), tiempo en sala de espera antes de la consulta ( $X^2 = 15,320$   $p = 0,004$ ) y tiempo de atención dentro del consultorio ( $X^2 = 23,482$   $p = 0,000$ ), con la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Morona Cocha de la Ciudad de Iquitos, aceptando las hipótesis planteadas en el estudio (14).

#### ▪ A Nivel Regional y Local

Blanco V. (2016), realizó un estudio con el objetivo de determinar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital Manuel Núñez Butrón. El estudio fue

de tipo descriptivo, con diseño transversal. La población estuvo constituida por 153 pacientes y la muestra por 64 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de evaluación de las conductas del cuidado, para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva porcentual. Los resultados obtenidos fueron: Que del 100% de la muestra, la percepción según la dimensión fenomenológica del cuidado humanizado el 53% lo perciben como regular, seguido por el 27% como bueno y un 20% como deficiente; en cuanto a la dimensión de interacción se puede observar que el 75% lo percibieron como regular, seguido por el 17% como deficiente y un 8% como bueno; mientras que la dimensión científica que el 55% lo percibieron como regular, seguido por el 32% como deficiente y un 22% como bueno; por ultimo en la dimensión de necesidades humanas se evidencia que el 66% lo percibieron como regular, seguido por el 20% como deficiente y un 14% como bueno. Por lo tanto, se concluye que los profesionales de enfermería están brindando un cuidado humanizado regular en el servicio de cirugía del hospital Manuel Núñez Butrón-Puno 2016 (15).

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del Hospital “LAP” de Huancané Puno 2017?

## II. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO

El presente estudio tiene como propósito conocer el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio externo, resultados que permitiría las autoridades de salud tomar en cuenta los resultados obtenidos para mejorar la atención del usuario que demanda cada día consulta por problemas de salud; en base a ello proyectar la mejora continua sobre la atención que se brinda al usuario.

Así mismo, los resultados permitirían a los profesionales médicos y enfermeras, revisar los indicadores de la calidad de atención, para brindar una atención de calidad y así disminuir la insatisfacción del usuario en la consulta externa con la atención brindada.

Además, constituye un aporte al conocimiento puesto que es un primer estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa, información que permitiría conocer como se viene atendiendo y así disminuir las quejas que los usuarios verbalizan cuando esperan su turno de atención.

Se considera importante puesto que al medir el nivel de satisfacción de los usuarios hacia el servicio recibido, a posteriori nos permitirá mejorar el servicio prestado y además podríamos optimizar los resultados en la salud de la persona, pues está demostrado que la satisfacción de los usuarios dependerá en gran medida de la calidad del servicio que este haya apreciado, y así determinaremos las principales falencias para poder subsanarlas.

### III. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

#### 3.1. Satisfacción del usuario

Se define también como la complacencia del usuario con la atención recibida por parte del profesional de salud y otros. Dicha complacencia se da cuando el usuario percibe o siente que el profesional da solución al problema que motiva la demanda de su atención y cuando el servicio cubre sus necesidades y expectativas. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada son aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios. No obstante, resulta difícil evaluar la satisfacción del usuario. Los métodos y las medidas para la recolección de datos pueden influir en las respuestas del usuario. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención (16).

Los usuarios al ser atendidos realizan en su mente un esquema factible de servicio, el cual le sirve para valorar el servicio recibido. Actualmente, el usuario es la persona más exigente que busca atención altamente diferenciados, para obtener respuesta en la resolución de sus problemas; ello, es importante porque son los que evalúan la calidad de un servicio considerando no solo, el producto final, sino que toman en cuenta todo el proceso de la atención (17).

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios. No obstante, resulta difícil evaluar la satisfacción del usuario. Los métodos y las medidas para la recolección de datos pueden influir en las respuestas del usuario. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención (18).

Los usuarios al ser atendidos realizan en su mente un esquema factible de servicio, el cual le sirve para valorar el servicio recibido. Actualmente, el usuario es la persona más exigente que busca atención altamente diferenciados, para obtener respuesta en la resolución de sus problemas; ello, es importante porque son los que evalúan la calidad de un servicio considerando no solo, el producto final, sino que toman en cuenta todo el proceso de la atención (17).

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo. Los resultados obtenidos

deben desencadenar tanto programas o proyectos de mejora continua de los procesos, que incorporen acciones de los monitoreo y seguimiento, así como proyectos de investigación como aportes al conocimiento y mejora de la calidad (19).

La satisfacción de usuarios considerada como el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto con el servicio recibido es apreciada como relevante es el resultado de comparar los sistemas o programas de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambios para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual (20)

### **3.2. Dimensiones de la satisfacción.-**

En concreto, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

La percepción del usuario está en relación a ciertas necesidades reales que tiene el usuario, de las cuales a veces él mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio. Algunos sistemas logran identificar las necesidades reales del usuario, mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el usuario es consciente (21).

#### **a) Respeto al paciente**

El brindar una atención de calidad en salud es algo deseado tanto para los que dirigen los centros asistenciales como para la autoridad que se preocupa que esto se cumpla.

El significado del derecho a un trato digno en la atención de salud parece ser obvio para quienes lo entregan. Sin embargo, lo que los usuarios expresan en palabras respecto de este concepto es un pequeño fragmento de las asociaciones que emergen de los procesos mentales y emocionales que se vinculan a él con el trato que se le brinda en los establecimientos de salud durante su permanencia y la confianza que se le brinda para facilitar la expresión del problema (22).

La satisfacción, por tanto está dada cuando la atención al usuario se realiza con conocimiento y habilidad mostrada por el personal de salud para inspirar credibilidad y confianza en el usuario; siempre que el personal de salud durante la atención transmita confianza; para que los usuarios se sientan seguros en sus transacciones con el servicio; además el personal se muestre amable con los usuarios y que tengan los conocimientos suficientes para responder a las preguntas del usuario. En consecuencia la seguridad son los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza (23).

Donde el respeto: (a los Derechos Humanos y a las características de la persona) Es una aptitud imprescindible para conseguir una buena comunicación con los usuarios, este se trasmite a través de acciones y aptitudes

El respeto es una actitud que enfatiza la valía e individualidad de otra persona, implica que las esperanzas o sentimientos de la persona son especiales y únicos, incluso aunque a los demás les parezca similar en muchas formas.

El respeto se transmite escuchando a las personas de lo que está expresando además es importante proporcionarle privacidad cuando se realicen los

procedimientos y explicarle adecuadamente los cuidados o actividades que le va a realizar (24).

b) **Eficacia**

La satisfacción del usuario es al observar la habilidad del personal para ejecutar el servicio prometido de modo cuidadoso y fiable; siempre que el servicio prometa hacer algo en cierto tiempo y llega hacerlo, además cuando el personal que atiende al cliente muestra un sincero interés en solucionarlo el problema del usuario, cuando en el servicio la atención que se realiza por primera vez es buena, en el tiempo prometido, y cuando los registros se mantienen exentos de errores (23).

c) **Información completa**

La información de la calidad está concebido como el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permitan contar con evidencias de manera permanente y organizada de la calidad de atención y niveles de Satisfacción de los usuarios internos y externos. Los resultados obtenidos deben desencadenar tanto programas o proyectos de mejora continua de los procesos, que incorporen acciones de los monitoreo y seguimiento, así como proyectos de investigación como aportes al conocimiento y mejora de la calidad (19).

Cada día la mayoría de los usuarios tienen mayor información acerca de sus derechos, mayor responsabilidad de su propia salud y por lo tanto exigen una mayor calidad de la atención (25). Por ello, proporcionar información completa,

veraz oportuna y susceptible debe ser entendida por el paciente, respeto a los derechos humanos, a las características individuales de la persona y la satisfacción del paciente con la atención (26). Pero una inadecuada información o ausencia de la misma, o informaciones incongruentes por parte de varios profesionales o el personal de salud que brinda atención, así como no respetar la confidencialidad o intimidad del paciente, significa que no se brinda una adecuada información (27).

#### d) **Accesibilidad**

Posibilidad que tiene el usuario para utilizar los servicios de salud. El concepto de accesibilidad discursa sobre aspiraciones de la población en términos de acciones y servicios de salud, teniendo en los límites de espacio y tiempo bases teóricas de su reflexión. Los indicadores de accesibilidad socio-organizacional, relacionados a los tiempos comprendidos entre la espera para marcar una consulta y el atendimento, fueron considerados por los usuarios como importantes barreras de acceso de la población a las unidades básicas de salud de la familia. La evaluación que los usuarios hicieron de la calidad de los servicios de salud ofrecidos y la utilización de los mismos estuvo directamente relacionada a los tiempos comprendidos entre la espera para marcar una consulta y el atendimento (28).

La accesibilidad representa una dimensión relevante sobre la equidad en los sistemas de salud y uno de los principales atributos de la atención primaria de salud (29) (30).

**e) Oportunidad**

Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. También, se señala como la capacidad de satisfacer la necesidad de salud del usuario en el momento que requiere el servicio es importante medir éste aspecto, para tomar decisiones adecuadas, antes que las circunstancias se vuelvan inmanejables (31).

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada organización; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Más sin embargo, en muchas ocasiones puede llegar a ser empleado por las organizaciones incorrectamente, afectando tanto al desarrollo y crecimiento de las mismas, por lo cual, principalmente se debe definir la importancia de dicho servicio al usuario, para poder estructurar adecuadamente la forma más óptima de llevarlo a cabo (32).

**f) Seguridad**

El concepto de seguridad en el campo de la salud es muy amplia y compleja, ya que incluyen diversas categorías o dimensiones de análisis que van de lo general a lo particular: seguridad humana, seguridad hospitalaria, seguridad clínica y del paciente. Estas categorías se relacionan entre sí, pero cada uno tiene riesgos propios que es necesario evaluar y gestionar.

También, se reconoce como el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.

De ahí que seguridad son los conocimientos y atención mostrada por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. El usuario de un servicio necesita obtener confianza al obtener el servicio, la cual le inspire la tranquilidad de estar haciendo lo adecuado con la institución adecuad. La profesionalidad del personal de contacto con el usuario es la fuente de confianza, demostrando una habilidad y destreza en el desarrollo del servicio acordado. Para acentuar este atributo de la calidad, es necesario mostrar: Profesionalismo, cortesía, credibilidad y seguridad (33).

La comodidad y la higiene de los establecimientos de salud, son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, en las que están incluidos la limpieza y comodidad (34).

### **3.3. Medición de la satisfacción del usuario:**

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención.

En general existen dos tendencias, de evaluación de la satisfacción del usuario; una de ellas privilegia métodos, técnicas e instrumentos cuantitativos en el supuesto que aseguran mayor objetividad, en parte, debido a la mayor homogeneidad de los instrumentos utilizados, la otra parte da cierta crítica a la aparente superficialidad de los métodos cuantitativos donde los problemas y las causas fundamentales muchas veces no emergen o quedan encubiertos, en tal sentido promueven la utilización de métodos y técnicas cualitativas que permiten abordajes en profundidad de los problemas de calidad percibidos por los usuarios, así como de sus potenciales soluciones (5).

#### IV. VARIABLES

##### 4.1. Variables

Variable por estudio:

- Nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos

##### 4.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES
<p><b>Satisfacción del usuario</b></p> <p>Es la expresión de un juicio valor subjetivo por el usuario por la Atención recibida en los consultorios externos sobre el respeto, eficacia, información, accesibilidad, oportunidad, seguridad y la satisfacción global.</p>	Respeto al usuario	<p>¿Durante su permanencia en el establecimiento cómo lo trataron?.</p> <p>¿ El personal le brindó confianza para expresar su problema?.</p>	<p>Bien Mal No opina</p> <p>Si No No opina No aplica</p>
	Oportunidad	El tiempo que usted esperó para ser atendido fue:	Mucho Adecuado Poco No opina
	Accesibilidad	¿Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance?	Si No No opina No aplica
		¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?	Si No No opina No aplica
		¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?	Si No No opina No aplica
	Eficacia	¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?.	Si No No opina No aplica
Información completa	¿El personal que le atendió le explico sobre el examen que le iba a realizar?.	Si No No opina	
	¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?.	Si No No opina	

		<p>¿Si le dieron indicaciones en una receta; ¿están escritas en forma clara para Ud.?</p> <p>¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?</p>	<p>Si No No opina</p> <p>Si No No opina</p>
	Seguridad	<p>¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?</p> <p>El establecimiento se encuentra limpio?.</p> <p>¿Durante la consulta se respetó su privacidad?</p>	<p>Si No No opina</p> <p>Si No No opina</p> <p>Si No No opina No aplica</p>
	Satisfacción Global	<p>En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?</p> <p>En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?</p>	<p>Si No No opina</p> <p>Si No No opina No aplica</p>

## V. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1. Objetivo general:

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del Hospital “LAP” de Huancané Puno 2017”.

### 5.2. Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del Hospital “LAP” de Huancané respecto al respeto, oportunidad y accesibilidad.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del Hospital “LAP” de Huancané respecto a la eficacia, información y seguridad
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del Hospital “LAP” de Huancané respecto a la satisfacción global

## VI. MARCO METODOLOGICO

### 6.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

#### **Tipo de investigación:**

El presente estudio fue de tipo descriptivo transversal.

**Descriptivo:** Se describieron las variables de estudio, en este caso nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del Hospital de Huancané.

**Transversal:** Porque permitió obtener la información haciendo un corte en el tiempo en un solo momento

#### **Diseño de investigación:**

El Diseño es comparativo no experimental porque permitió describir el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos del Hospital Huancané.

M ----- O

M = Representa la muestra de estudio

O = Representa la información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios.

### 6.2. ÁMBITO DE ESTUDIO

La presente investigación se realizó en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca ubicado en el distrito y provincia de Huancané, departamento de Puno.

Los consultorios que se atienden al usuario en la consulta externa son:

- Consultorio de Medicina
- Consultorio de Ginecología
- Consultorio de Pediatría
- Consultorio de Cirugía

- Consultorio de Obstetricia

### 6.3. POBLACION Y MUESTRA

#### **Población:**

La población estuvo conformada por 240 usuarios atendidos en los consultorios del Hospital Huancané, los que fueron tomados de referencia para el cálculo de la muestra de estudio.

#### **Muestra:**

La muestra estuvo conformada por usuarios atendidos en los consultorios externos, los que fueron calculados con la siguiente fórmula de poblaciones finitas.

La muestra de estudio fue estimada a un nivel de confianza del 95% y un error del 0.05% de la siguiente manera:

$$n = \frac{NZ^2}{4N(e)^2 + Z^2}$$

$$n = \frac{240x(1.64)^2}{4(240)(0.06)^2 + (1.64)^2}$$

$$n = \frac{645.504}{3.456 + 2.6896}$$

$$n = 102$$

Por tanto la muestra estuvo conformada por: 102 usuarios

#### **Unidad de Análisis**

Estuvo constituida por el usuario atendido en los consultorios externos del Hospital Huancané

## **Criterios de inclusión y exclusión**

### **Criterios de inclusión**

- ✓ Usuarios que demandan servicios
- ✓ Usuarios de 15 años a más
- ✓ Usuarios que aceptan participar en el estudio

### **Criterios de exclusión**

- ✓ Usuarios que no desean participar en el estudio
- ✓ Usuarios menores de 15 años.

## **6.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **Técnica:**

**Entrevista:** Esta técnica de entrevista, permitió obtener la información sobre la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa, a través es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistador obtiene información del entrevistado de forma directa.

### **Instrumento:**

**Guía de entrevista:** Esta guía permitió registrar al investigador la información acerca del nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del Hospital de Huancané sobre las siguientes dimensiones:

- Respeto al usuario
- Eficacia
- Información completa
- Accesibilidad
- Oportunidad
- Seguridad

➤ Satisfacción global.

Las dimensiones permiten identificar con profundidad la calidad de prestación y la percepción real de las necesidades de los usuarios, y inspira credibilidad y confianza para medir el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a los servicios de salud.

## 6.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para realizar la presente investigación se realizaron las siguientes actividades:

- Solicitud escrita para el permiso al Director del Hospital Huancané a fin de poder ejecutar el trabajo de investigación y el apoyo necesario para la ejecución.
- Para la recolección de datos el investigador acudió a los consultorios externos, donde se aplicó el instrumento en forma individual.
- Los usuarios fueron abordados en el momento que salen de la consulta después de haber sido atendido.
- Previa a la aplicación de la entrevista, los usuarios recibieron una breve orientación respecto a las interrogantes sobre el nivel de satisfacción
- Una vez recolectada la información, ésta fue procesada para el respectivo análisis e interpretación.

## 6.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

En el estudio, para el análisis se utilizó la estadística descriptiva:

El análisis de la información se realizó utilizando el programa Excel

La estadística descriptiva para diseñar los cuadros en forma porcentual

## VII. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## CUADRO 1

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL RESPETO Y CONFIANZA EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL “LAP” DE HUANCANÉ PUNO 2017

RESPETO	CALIFICATIVO	N°	%
Durante su permanencia en el establecimiento como lo han tratado?	Bueno	89	87.3
	Regular	-	
	Mal	5	4.9
	No opina	8	7.8
		102	100

  

CONFIANZA	SI		NO		NO OPINA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
El personal le brindó confianza para expresar su problema?	72	70.6	30	29.4	-	-	102	100

Fuente: Encuesta de opinión de la calidad de atención

Los resultados sobre el respeto que brinda el personal al usuario en los consultorios externos, donde el 87.3% de los usuarios durante la permanencia perciben que el respeto es bueno, un 4.9% manifestó que es mal pero el 7.9% no opina. Sobre la confianza por el 70.6% manifestó que el personal le brindó confianza para expresar su problema, el 29.4% mencionó que se le brinda confianza.

Los resultados obtenidos sobre el respeto que brinda el personal en consultorios externos son favorables ya que la mayoría expresa positivamente, sin embargo es

menester resaltar que cerca de la tercera parte de los usuarios manifiestan que este atributo de la calidad no está desarrollándose durante la atención. Al respecto la satisfacción está dada cuando la atención al usuario inspire credibilidad y confianza en el usuario; siempre que el personal de salud durante la atención respete y transmita confianza (23). Implica además, tener una aptitud imprescindible para conseguir una buena comunicación con los usuarios, este se transmite a través de acciones y aptitudes (24). Aunque el respeto y la amabilidad se vienen practicando en el momento de la atención existe aún profesionales que no lo hacen, probablemente a la carga o al tipo de usuario que muchas veces no permite satisfacer ya que es ansioso o es exigente. Los resultados encontrados tienen correspondencia con la conclusión reportada por Tinoco (11) en Lima, porque el usuario externo en consulta externa del HN.PNP.LNS se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital.

## CUADRO 2

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A OPORTUNIDAD  
EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL “LAP” DE HUANCANÉ  
PUNO 2017

OPORTUNIDAD	MUCHO		ADECUADO		POCO		NO OPINA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿El tiempo que Ud. Esperó para ser atendidos fue?	25	24.5	57	55.9	19	18.6	1	1.0	102	100

Los resultados que se muestran en el cuadro 2 muestran que, el 55.9% de los usuarios manifestaron que el tiempo que esperaron para ser atendidos fue adecuado, en cambio, el 24.5% manifestó que fue mucho, el 18.6% poco y solo el 1.0% no opinó ante la interrogante.

La oportunidad en la calidad de servicio significa la posibilidad de que el usuario reciba atención sin retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Cruz (32), señala que la calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada organización; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza.

Pashanaste L, Pinedo L. (14) en Moronacocha Iquitos en el año 2016, señaló que a menor tiempo de duración de la consulta existe mayor satisfacción, la explicación

puede estar basada en ciertos nexos ya establecidos entre proveedor y usuario externo, la cotidianeidad, la confianza en la práctica médica, precisamente por las características propias de ubicación geográfica del establecimiento de salud, que hace que los usuarios perciban satisfacción solo con el hecho de recibir la atención médica. Situación concordante con los resultados del estudio, porque la mayoría de los usuarios manifestaron que el tiempo de espera para recibir atención en los consultorios fue adecuado y poco. Cabe resaltar que un poco más de la quinta parte de los usuarios manifestaron que el tiempo de espera es mucho. Considerar demasiado tiempo para ser atendido en la consulta externa, puede estar condicionado al tipo de atención que necesita el usuario, porque no siempre en todos los consultorios se atiende una misma patología, además de un paciente a otro, el examen que se realiza difiere o requiere de exámenes minuciosos que demandan de mayor tiempo para la atención. Pashanaste L, Pinedo L, (14) a través de su estudio demostró que el tiempo en sala de espera antes de la consulta ( $X^2 = 15,320$   $p = 0,004$ ) y tiempo de atención dentro del consultorio ( $X^2 = 23,482$   $p = 0,000$ ), tienen relación significativamente con la satisfacción de los usuarios. En consecuencia el tiempo de espera para recibir una atención es determinante para lograr satisfacción del usuario cuando solicita atención en los consultorios externos.

## CUADRO 3

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA  
ACCESIBILIDAD A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL “LAP”  
DE HUANCANÉ  
PUNO 2017

ACCESIBILIDAD	SI		NO		NO OPINA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance?	76	74.5	26	25.5	0	0.0	102	100
¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?	61	59.8	30	29.4	11	10.8	102	100
¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?	77	75.5	25	24.5	0	0.0	102	100

Fuente: Encuesta de opinión de la calidad de atención

En el cuadro se muestra, el 74.5% de los usuarios manifestaron que las tarifas establecidas en el establecimiento están al alcance de su economía, un 25.5% manifestaron que no están al alcance. Con relación al respeto sobre sus creencias sobre la enfermedad y su curación el 59.8% manifestó que si se respetan, pero un 29.4% manifestó que no y el 10.8% no opinó. Sobre el horario de atención al 75.5% le parece conveniente, mientras al 24.5% no le parece conveniente.

La accesibilidad representa una dimensión relevante sobre la equidad en los sistemas de salud y uno de los principales atributos de la atención primaria de salud (29)

(30). La Organización Mundial de la Salud ha señalado que, los establecimientos de salud, bienes y servicios de salud deben ser accesibles a todos (35). Lo que significa que la accesibilidad debe representar cuatro dimensiones superpuestas, es decir no discriminación; accesibilidad física; accesibilidad económica (asequibilidad) y acceso a la información. En contraste con los resultados, los usuarios que acuden al hospital de Huancané no tienen acceso a los servicios de salud por el costo de la consulta pero el horario de atención y el respeto a sus creencias son accesibles en el proceso de la atención. La insatisfacción que presentan frente a los costos de la consulta, se debe a la situación económica de la mayoría de los pobladores, que usualmente trabajan para el auto sostenimiento, no quedando ningún margen para la atención de la salud, por ello cuando enferman carecen en el momento de dinero para hacer pagos de la consulta o algunos gastos que requiere la atención del problema de salud.

El Ministerio de Salud al realizar un “Análisis de la demanda de los servicios de salud en el Perú” en el año 2012, determinó que la demanda de los servicios de salud depende del precio de la consulta, y la ausencia de un análisis de este tipo podría alterar los esquemas de financiamiento sostenibles y el acceso a las poblaciones más desfavorecidas. Esta afirmación concuerda con los hallazgos, por las tarifas establecidas en el hospital muchas veces limita atender a todos los usuarios que llegan a este nosocomio.

**CUADRO 4**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA EFICACIA EN  
LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL “LAP” DE HUANCANÉ  
PUNO 2017

EFICACIA	SI		NO		NO OPINA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?	70	68.6	29	28.4	3	2.9	102	100

Fuente: Encuesta de opinión de la calidad de atención

Los resultados del presente cuadro muestra que, el 68.6% de los usuarios mencionaron que durante la consulta le hicieron un examen completo, pero el 28.4% manifestó que no, y un 2.9% no opinó.

Estos resultados demuestran que la atención que se brinda al usuario en la consulta externa se realiza con eficacia. Eficacia en los servicios de salud significa habilidad del personal para ejecutar el servicio prometido de modo cuidadoso y fiable; siempre que el servicio prometa hacer algo en cierto tiempo y llega hacerlo, además cuando el personal que atiende al cliente y el personal muestre un sincero interés en solucionarlo el problema del usuario, y que esta atención sea buena, en el tiempo prometido, y cuando son registrados sin errores (23), indudablemente este atributo es observado por el usuario, cuando en el proceso encuentra deficiencias lo percibe y manifiesta por lo general insatisfacción y es más en los últimos tiempos por medios de comunicación a diario se pide que los usuarios en los hospitales deben ser bien

atendidos con calidad y que los profesionales o el personal debe estar preparado para no cometer negligencias.

De esta situación aún existen personal que no está cumpliendo en brindar una atención con eficacia, cerca de la tercera parte de los usuarios han manifestado que no hay eficacia como por ejemplo no lo examinaron y no colmaron sus expectativas ya que el usuario al sentirse mal acude al establecimiento de salud para saber o conocer porque y que le está provocando ese malestar y viene con una alta expectativa de ser atendidos adecuadamente.

Comparando con los resultados de otros estudios encontramos diferencia. En el estudio de Ninamango (8) realizada en el Hospital Arzobispo Loayza en el año 2014, se reportó que el 78.3% de los usuarios manifestaron insatisfacción con la dimensión confiabilidad que comprende la eficacia, esta situación nos indica que la percepción que hace el usuario del servicio recibido es diferente en función al contexto en que se encuentran, definitivamente el usuario de la ciudad de Lima probablemente esté mejor informado sobre lo que tiene que recibir comparado con el usuario de Huancané, donde la pequeña acción que se realiza durante la consulta es bien recibido por el usuario, o cuando el usuario es sumiso y por ser una persona tímida, suele decir que estuvo bien con el fin de no hacer problemas.

## CUADRO 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA  
INFORMACIÓN COMPLETA EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL  
HOSPITAL “LAP” DE HUANCANÉ PUNO 2017

INFORMACIÓN	SI		NO		NO OPINA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿El personal que le atendió le explico sobre el examen que le iba a realizar?.	86	84.3	11	10.8	5	4.9	102	100
¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?.	86	84.3	16	15.7	-	-	102	100
¿Si le dieron indicaciones en una receta; ¿están escritas en forma clara para Ud.?	60	58.8	36	35.3	6	5.9	102	100
¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?	91	89.2	11	10.8	-	-	102	100

Fuente: Encuesta de opinión de la calidad de atención

En el presente cuadro se muestra que, del total de usuarios entrevistados sobre la información el 84.3% manifestó que el personal que le atendió le explicó sobre el examen que le realizaron, en cambio el 10.8% manifestó que no y el 4.9% no opinó. Frente a las palabras utilizadas el 84.3% afirmó que se utilizaron palabras fáciles en la explicación, pero el 15.7% manifestó que no. El 58.8% manifestó que la receta dada esta escrita en formas clara en cambio un 35.3% manifestó que no y el 5.9% no opinó.

Sobre los cuidados a seguir en casa el 89.2% manifestó que le explicaron, solo el 8.9% manifestó que no recibió ninguna explicación.

Los resultados expuestos determinan que la información completa que brinda el personal en los consultorios externos se realiza en la mayoría de los usuarios, lo que significa que se está cumpliendo en gran parte con este atributo de la calidad, situación muy favorable para los usuarios porque de esta manera se estaría garantizando que los usuarios cumplan con el tratamiento indicado por los profesionales médicos, lo que definitivamente logra la satisfacción del usuario.

Al respecto el Ministerio de Salud señala que información de la calidad está concebido como el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permitan contar con evidencias de manera permanente y organizada de la calidad de atención y niveles de satisfacción de los usuarios tanto internos y externos (19), es por ello al desarrollar una información completa sobre lo que necesita o amerita el usuario se consigue satisfacer al usuario; la misma que debe ser con un lenguaje sencillo y comprensible, lo que se concretiza durante la atención, generalmente en los consultorios el personal de enfermería utiliza el idioma nativo para poder explicar sobre las indicaciones terapéuticas indicadas por el profesional médico. Este hecho es corroborado por Ortegón (26) quien señala que proporcionar información completa, veraz oportuna y susceptible debe ser entendida por el paciente, respeto a los derechos humanos, a las características individuales de la persona, se consigue la satisfacción del paciente con la atención brindada.

## CUADRO 6

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A SEGURIDAD EN LOS  
CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL “LAP” DE HUANCANÉ  
PUNO 2017

SEGURIDAD	SI		NO		NO OPINA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?	71	69.6	20	19.6	11	10.8	102	100
El establecimiento se encuentra limpio?.	75	73.5	17	16.7	10	9.8	102	100
¿Durante la consulta se respetó su privacidad?	74	72.5	18	17.6	10	9.8	102	100

En el cuadro se muestra que, el 69.6% de los usuarios manifestaron que los ambientes del establecimiento fueron cómodos, el 19.6% manifestó que no y el 10.8% no opinó.

Sobre la higiene del establecimiento, el 73.5% manifestó que el establecimiento se encontraba limpio, solo el 16.7% manifestó que no y el 9.8% no opinó.

Sobre la privacidad el 72.5% manifestó que se respetó su privacidad, mientras el 17.6% respondió negativamente y el 9.8% no opinó.

La seguridad implica los conocimientos y atención mostrada por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. El usuario de un servicio necesita obtener confianza al obtener el servicio, la cual le inspire la tranquilidad de estar haciendo lo adecuado con la institución adecuad. La profesionalidad del personal de contacto con el usuario es la fuente de confianza, demostrando una habilidad y destreza en el desarrollo del servicio acordado. Para acentuar este atributo de la calidad, es

necesario mostrar: Profesionalismo, cortesía, credibilidad y seguridad (33). En contraste con los resultados podemos señalar que la satisfacción del usuario con los componentes evaluados da seguridad a la mayoría de los usuarios, donde la comodidad, higiene y la privacidad fueron observadas como aspectos seguros que le dan confianza y seguridad con el servicio recibido.

Si bien la privacidad del usuario como lo refiere el Ministerio de Salud, es un atributo de la calidad de atención, cuyo estándar de resultado busca garantizar durante la prestación de los servicios se brinde una atención personalizada, la que debe ser percibida claramente por el usuario externo. Además de promover y concentrar los esfuerzos y acciones para lograr que los usuarios externos perciban privacidad en su atención (36)

La presencia de usuarios que manifestaron que la comodidad, higiene de los servicios y la privacidad que se brinda al personal no es, él se espera, posiblemente por la alta expectativa que tiene los usuarios al llegar al hospital. El usuario y su individualidad representan el eje central de la medición de la percepción de privacidad en la atención en los servicios de salud. Lo que posiblemente los lleve a referir insatisfacción respecto a los aspectos evaluados.

## CUADRO 7

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA SATISFACCIÓN  
GLOBAL EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL “LAP” DE  
HUANCANÉ PUNO 2017

SATISFACCIÓN GLOBAL	SI		NO		NO OPINA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?	74	72.5	18	17.6	10	9.8	102	100
En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	68	66.7	23	22.5	11	10.8	102	100

Fuente: Encuesta de opinión de la calidad de atención

En el cuadro se muestra que, el 72.5% de los usuarios manifestaron que en términos generales le resolvieron el problema que motivó la búsqueda de atención, el 17.6% manifestó que no y el 9.8% no opinó. El 66.7% manifestó que se siente satisfecho con la atención recibida, pero un 22.5% expresó que no y el 10.8% se limitó opinar sobre la interrogante.

La satisfacción global expresada por los usuarios es una percepción favorable, que nos indica que muchos atributos de la calidad se vienen desarrollando durante la atención que se brinda en los consultorios externos, ya que la suma de todos los atributos percibidos positivamente respecto al respeto, eficacia, información, accesibilidad, oportunidad, seguridad, conducen al usuario a sentir satisfecho.

Al respecto, la satisfacción de usuarios considerada como el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto con el servicio recibido es apreciada como relevante es el resultado de comparar los sistemas o programas de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambios para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual (20)

Los resultados tienen concordancia con los estudios de Larrea (12) en Lima, sin embargo, difiere con el estudio de Niño (9) y Tinoco (11), esta situación se debe a los diferentes contextos en que se evalúa la satisfacción del usuario.

## CONCLUSIONES:

### PRIMERA:

- El nivel de satisfacción sobre el respeto que se brinda a los usuarios en los consultorios externos, es bueno así como la confianza, sin embargo, es mínimo el porcentaje de usuarios que mencionaron que no fueron respetados, pero en un porcentaje significativo mencionó que no se le brindó confianza.
- Respecto a la oportunidad de atención, la mayoría manifestó que el tiempo de espera para ser atendido en los consultorios externos fue adecuado; en cambio un poco más de la quinta parte de los usuarios manifestó que fue mucho el tiempo de espera, mientras que un grupo de usuarios menos de la quinta parte mencionó que fue poco el tiempo de espera.
- Referente a la satisfacción con la accesibilidad, la mayoría de los usuarios atendidos en los consultorios externos mencionaron que las tarifas establecidas en el establecimiento si están a su alcance de su economía al ser beneficiarios del Sistema Integral de Salud (SIS), se les respeta sus creencias en relación a la enfermedad y curación; y que el horario de atención es conveniente; a diferencia cerca de la tercera parte de los usuarios mencionaron que las tarifas no están a su alcance, no se respeta sus creencias y el horario de atención no les parece conveniente.

### SEGUNDA:

- La mayoría de los usuarios atendidos en los consultorios externos, durante la consulta se les realizó un examen completo; sin embargo cerca de la tercera parte de la muestra de estudio manifestó que no recibieron el examen esperado.

- Sobre la información que se brinda al usuario, la mayoría mencionó que se le explicó sobre el examen que se le realizó, se le explicó el problema de su salud, recibieron explicación sobre las indicaciones escritas y se les explicó sobre los cuidados a seguir en casa; es mínimo los usuarios que no recibieron información sobre los diferentes aspectos evaluados.
- En relación a la seguridad la mayoría de los usuarios respondieron que los ambientes de los establecimientos fueron cómodos, limpios y que durante la consulta se les respeto su privacidad; en cambio cerca de la quinta parte de los usuarios mencionaron que los ambientes no eran cómodos, no están limpios y que no se respetó su privacidad.

**TERCERA:**

- En términos generales, la mayoría de los usuarios manifestaron que sus problemas de salud fueron resueltos, y que se encuentran satisfechos con la atención recibida; quedando un margen de usuarios que no estaban satisfechos y es mínimo el porcentaje de usuarios que no opinaron.

**RECOMENDACIONES:**

1. Al Director del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca”, fomentar en su personal para la mejora de la calidad de servicios de salud en la consulta externa, realizando el monitoreo permanente a través de un Buzón de sugerencias ubicado en la sala de espera y colocar el libro de reclamaciones en un lugar al alcance de los usuarios, con la finalidad de identificar los nudos críticos que no permiten brindar la atención de calidad.
2. Ampliar el horario de atención para la consulta externa según las necesidades de la población.
3. A los jefes de los diferentes consultorios:  
  
Propiciar reuniones de problematización frente a los resultados negativos, con la finalidad de implementar o plantear estrategias de intervención de mejora continua, de esta manera disminuir el porcentaje de usuarios insatisfechos con la atención que se brinda en los consultorios externos.
4. A la Jefatura del servicio de Enfermería:  
  
La planificación de capacitaciones o talleres, promover a través de la Unidad de Investigación, Docencia y Capacitación sobre interculturalidad, dado que existen usuarios que demandan de la comprensión cultural.
5. Inducir a la coordinación del servicio de Gestión de calidad realizar un plan de capacitación sobre calidad de atención dirigida a la totalidad del personal asistencial y administrativos del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca”.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

1. Abguillermen C. Creación de una escala de medición de la satisfacción en los centros de atención secundaria En el Sector de Salud Pública. [Online].; Santiago de Chile 2007. [Acceso 10 de mayo 2016].. Acceso 6 de Setiembre de 2017. Disponible en: [Disponible en: http://repositorio.uchile.cl/tesis/u](http://repositorio.uchile.cl/tesis/u).
2. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación Mexico: La Prensa Mexicana; 1980.
3. Ruiz R, Alba A, Jimenez A, Gonzales V. Percepción de los pacientes sobre la atención recibida por el personal no sanitario en los centros de salud. Rev. Calidad de Asistencial. 2011; 26(2).
4. Bleich A, Ozalin E, Munrray CH. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2009. Acceso 8 de Setiembre de 2017. Disponible en: <http://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>.
5. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de los usuarios. Documento Técnico. Perú: Dirección General de Salud de las personas, Lima.
6. Pantoja G, Guanacha D, Villota L. Satisfacción del usuario en Consulta Externa de un Centro de Salud. Colombia. [Online].; 2016. Acceso 10 de Agosto de 2017. Disponible en: [www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/libroseditorialunimar/article/.889](http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/libroseditorialunimar/article/.889).
7. Sánchez L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe. Tesis Maestria. Mexico: Universidad Autónoma de León., Nueva León.
8. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis grado. Perú: Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
9. Niño B, Tito J, Carrasco, Chavesta X, Leguía J. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque. Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. 2012; 5(1).
10. Mego F.. Nivel de satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud. Tesis grado. Lima: Universidad San Martín de Porras.
11. Tinoco M.. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015. Tesis grado. Perú: Universidad San Martín de Porras, Lima.

12. Larrea J. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la fuerza Aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015. Tesis grado. Perú: Universidad Ricardo Palma, Lima.
13. Cáceres S. Estudio aplicativo transversal sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital municipal los olivos. Tesis grado. Perú: Hospital municipal.
14. Pashanaste L, Pinedo L. Tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios que asisten a consultorios externos del Centro de Salud Moronacocha, Iquitos. Tesis pregrado. Moronacocha: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos.
15. Blanco V. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital Manuel Núñez Butrón Puno. Tesis grado. Perú: Universidad Nacional del Altiplano Puno., Puno.
16. Rojas J. Gestión por procesos, para mejorar la atención del usuario en los establecimientos de salud del Sistema Nacional de Salud. Edición electrónica gratuita ed. Eumed.net/libros , editor. Bolivia; 2005.
17. Zas Ros B, Grau Abalo JA, Hernández Meléndez E.. Psicología de la salud y gestión Institucional. Psicología de la salud y gestión Institucional. Mexico: Universidad de Guadalajara.
18. Rojas J. Gestión por procesos, para mejorar la atención del usuario en los establecimientos de salud del Sistema Nacional de Salud. EUME NET. 2004, Bolivia .
19. Ministerio de Salud. Satisfacción del usuario externo. [Online]. Perú; 2015. Acceso 2 de Setiembre de 2017. Disponible en:  
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>.
20. Seclen J, Darras CH. Satisfacción de usuarios de los sistemas de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados. Perú. Anales de la Facultad de Medicina. 2005; 66(2): p. 15.
21. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 5272011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Pag.58.
22. Virtudes J. ¿Que es trato digno para los pacientes? Elementos que componen el trato digno. Informe Global. Chile: Departamento de Estudios y Desarrollo.
23. Mendoza-Aquino J. Medición de la calidad de Servicio. [Online].; 2006. Acceso 14 de Abril de 2016. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>.

24. Ibarra M. Protocolo de Trato Diisno por Enfermera. Protocolo. Mexico: Hospital regional de Alta Especialidad de Oaxaca, Oaxaca.
25. Oliva C. Satisfacción usuaria un indicador de calidad del modelo de salud familiar evaluado de un proyecto de atención de familia en riesgo biopsicosocial en la atención primaria. Psyke. 2008 Pág 173-186; 13(2).
26. Ortegón M.C. La satisfacción del paciente hospitalario con el cuidado de enfermería. Tesis Maestría. Chiapa: Facultad de Enfermería de la U.A.N.L, Monterrey N.L.
27. Sánchez L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nueva León. Tesis pregrado. Mexico: Facultad de Psicología. Universidad Nueva León, Monterrey N.L.
28. Figueroa D, Cavalcanri G. Accesibilidad a los servicios públicos de salud: la visión de los usuarios de la Estrategia Salud de la Familia. Enferm. glob. Murcia. 2014; 13(33).
29. Facchini LA, Piccini RX, Tomasi E, Thumé E. Avaliação de efetividade da Atenção Básica à Saúde em municípios das regiões Sul e Nordeste do Brasil: contribuições metodológicas. Cad Saude Publ. 2008; 24(1).
30. Jesus WLA, Assis MMA. Revisão sistemática sobre o conceito de acesso nos serviços de saúde: contribuições do planejamento. Cien Saude Colet. 2010; 15(1).
31. Duran L. Calidad en la prestación de los servicios de salud. [Online].; 2012. Acceso 5 de Setiembre de 2017. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5599360.pdf>.
32. Cruz I. Importancia de la calidad de servicio al cliente en las empresas. [Online].; 2010. Acceso 5 de Setiembre de 2017. Disponible en:  
<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>.
33. Ramos M.A. Satisfacción y seguridad del usuario sobre la calidad de atención de los servicios de Obstetricos en el Hospital General de zona con Unidad de Medicina Familiar N° 2 Irapuato. Tesis Maestría. Guanajuato- Mexico: Universidad Cuauhtemoc, Irapuato.
34. Ministerio de Salud. Satisfacción del usuario externo. [Online].; 2009. Acceso 4 de Setiembre de 2017. Disponible en:  
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>.
35. Organización Mundial de la Salud. Salud y Derechos Humanos. [Online].; 2015. Acceso 8 de Stiembre de 2017. Disponible en:  
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>.
36. Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados.

- Norma. Perú: Dirección General de Salud de las personas, Lima.
37. Castillo E. Escala Multidimensional SERVQUAL. Chile: Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad del Bío-Bío, Investigación.
38. Parasuraman A, Berry L, Zeithaml V. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal Retailing, Spring. 1988.
39. Castillo E. Mida la calidad de su servicio con la escala SERVQUAL. [Online].; 2010. Acceso 2016 de Mayo de 2016. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/marketing/servqual-medicion-calidad-servicio.htm>.
40. Ministerio de Salud. Norma Técnica. Perú: Dirección General de Salud de las personas, Lima.

# ANEXOS

**ANEXO 1**

**ENCUESTA DE OPINIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

Fecha: \_\_\_\_\_

**Parte I: Aspectos generales**

¿Cuál es su edad?  Sexo M ( ) F ( )

¿Cuál es su grado de instrucción

Analfabeto  Primaria  Secundaria   
Superior técnica  Superior Universitaria  No sabe/ no opina

**Parte II: Percepción del usuario respecto a la atención recibida**

1. ¿Durante su permanencia en el establecimiento cómo lo trataron?  
Bien  Mal  No opina
2. ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?  
Si  No  No opina  No aplica
3. ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?  
Si  No  No opina  No aplica
4. ¿El personal que le atendió le explico sobre el examen que le iba a realizar?  
Si  No  No opina  No aplica
5. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cual es su problema de salud o resultado de la consulta?  
Si  No  No opina  No aplica
6. ¿Si le dieron indicaciones en una receta; ¿están escritas en forma clara para Ud.?  
Si  No  No opina  No aplica
7. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?  
Si  No  No opina  No aplica
8. ¿Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance?  
Si  No  No opina
9. ¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?  
Si  No  No opina
10. ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?  
Si  No  No opina   
Si es No, ¿qué horario sugiere? .....
11. El tiempo que usted esperó para ser atendido fue:  
Mucho  Adecuado  Poco  No opina

12. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?

Si  No  No opina

13. El establecimiento se encuentra limpio?.

Si  No  No opina

14. ¿Durante la consulta se respetó su privacidad?

15. En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?

Si  No  No opina

16. En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?

Si  No  No opina