

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
PROGRAMA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA
ATENCIÓN MÉDICA EN LA CONSULTA DE MEDICINA
INTERNA DE PACIENTES ASEGURADOS DEL HOSPITAL
GOYENECHE SIS Y HOSPITAL YANAHUARA ESSALUD
AREQUIPA 2013”**

Proyecto de Investigación presentado por:
RENZO MARIANITO MÁRQUEZ CAZORLA

Para optar el título profesional de
MÉDICO CIRUJANO

AREQUIPA – PERU

2013



“Nuestra gloria más grande no consiste en no haberse caído nunca sino en haberse levantado después de cada caída”.

Confucio



Doy infinitas gracias a Dios, por iluminar mi camino recorrido y darme la oportunidad de haber estudiado esta profesión.

A mis padres

Por darme su apoyo incondicional.

Por su comprensión, cariño y amor.



A mis hermanos

Gracias por estar conmigo y
apoyarme siempre.

A Tamara

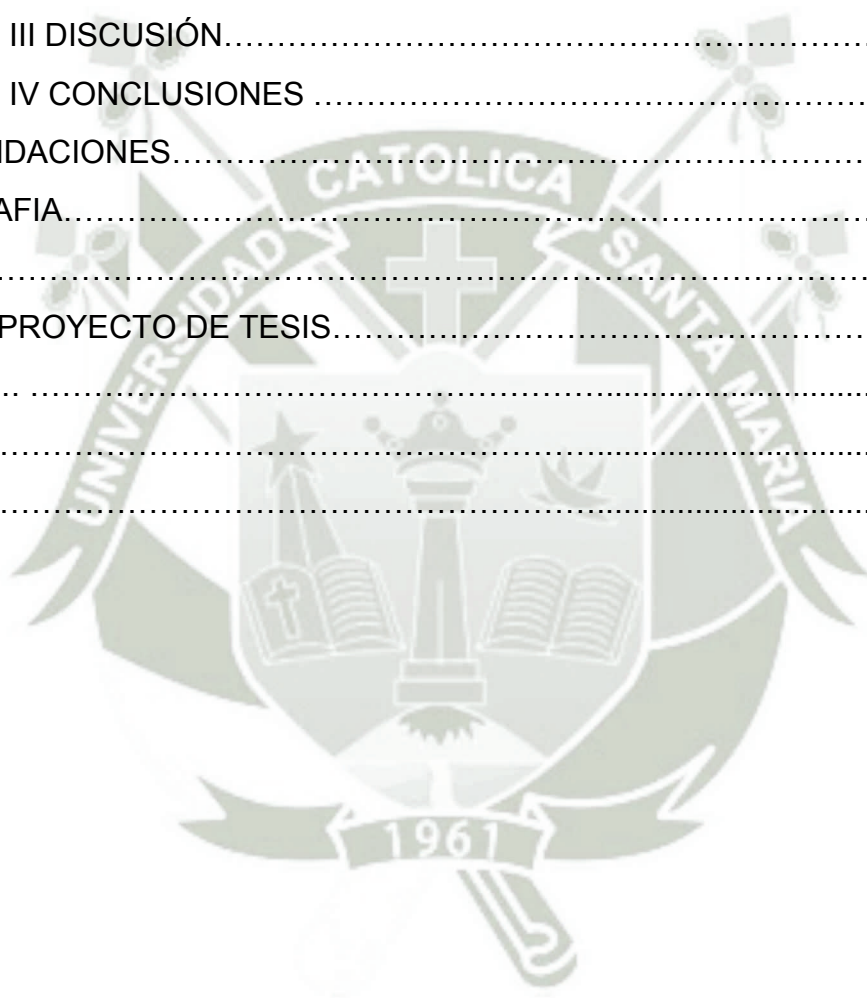
Por apoyarme siempre

Por su comprensión y cariño.

INDICE GENERAL

PORTADA

RESUMEN	1
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO I MATERIALES Y METODOS.....	9
CAPITULO II RESULTADOS.....	14
CAPITULO III DISCUSIÓN.....	327
CAPITULO IV CONCLUSIONES	383
RECOMENDACIONES.....	405
BIBLIOGRAFIA.....	416
ANEXOS.....	427
ANEXO 1 :PROYECTO DE TESIS.....	448
ANEXO 2.....	72
ANEXO 3	74
ANEXO 4	81



RESUMEN

Se realizó un estudio de la satisfacción del usuario externo en los consultorios de Medicina Interna del Hospital III Goyeneche que pertenece al Ministerio de salud y Hospital III Yanahuara de la seguridad social.

El objetivo de este estudio fue determinar la satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y del Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013 .

Se encontró los siguientes resultados :en el análisis de las variables sociodemográficas se muestran que en el Hospital III Yanahuara EsSalud y en el Hospital III Goyeneche SIS el sexo más frecuente fue el sexo femenino con 52.5% y 54.6% respectivamente ; según el grado de instrucción en la población EsSalud predominó el nivel secundario (39.58%),de igual manera en la población SIS predominó el nivel secundario (36.25%);referente al grupo etareo el grupo predominante en la población EsSalud fue el rango de edad de 19 a 39 años (35.4%), en cambio en la población SIS fue el rango de edad de 40 a 59 años (39.6%);en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios en consultorios externos de medicina del Hospital III Yanahuara EsSalud fue de 51.2. % de satisfacción, en cuanto a la población del Hospital III Goyeneche SIS la evaluación de la satisfacción de los usuarios en consultorios externos muestra 50.7 % de satisfacción.

Se concluye que no existe diferencia en los niveles de satisfacción en el consultorio externo de medicina interna entre ambos establecimientos ya que la diferencia de satisfacción no fue estadísticamente significativa ($p > 0.05$)

ABSTRACT

A study of the external user satisfaction clinics Internal Medicine III Goyeneche belonging to the Ministry of Health and Hospital III Yanahuara social security.

The aim of this study was to determine the external user satisfaction regarding medical care in Internal Medicine consultation insured patients Goyeneche Hospital and Hospital Essalud Yanahuara. Arequipa. 2013

We found the following results: in the analysis of socio-demographic variables shows that Yanahuara III Hospital and Hospital Essalud Goyeneche SIS III sex was the most frequent with 52.5% female and 54.6% respectively, according to the level of education Essalud population predominance secondary level (39.58%), just as in the SIS population predominance secondary level (36.25%), referring to the group predominant age group in the population Essalud was the age range of 19 to 39 years (35.4%), whereas in the population SIS was the age range of 40-59 years (39.6%) in the level of user satisfaction in medical outpatients III Yanahuara Essalud Hospital was 51.2. % Satisfaction, in terms of population III Goyeneche Hospital SIS assessment of user satisfaction in outpatient sample. 50.7% satisfaction.

We conclude that there is no difference in levels of satisfaction outpatient internal medicine, these farms and satisfaction that the difference was not statistically significant ($p > 0.05$)

INTRODUCCION

La calidad ha sido definida como el conjunto de características de un servicio o productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse seguro de poseer un producto o de recibir un buen servicio al más bajo costo posible.

La OMS define calidad en salud como un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en la salud.

La calidad de la atención médica se define como la atención que pueda proporcionarse al paciente máximo y completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes.

Con este proceso ha surgido la necesidad de controlar la calidad, la cual se ha consolidado como parte sustantiva del proceso de producción a fin de proteger y proporcionar satisfacción tanto a los usuarios internos como a los externos (10).

La calidad de la atención médica ha sido un problema difícil de conceptuar esperándose que con su evaluación se cometerían menos fallas, disminuirían los costos, se mejoraría la productividad, se lograría mayor competitividad, se garantizaría la permanencia en el mercado y la empresa seguiría siendo fuente de empleo.

La satisfacción del usuario es el grado de concordancia entre sus expectativas de calidad en el servicio y la atención recibida. Frecuentemente se valora con encuestas de opinión que consideran como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los pacientes. De este modo, la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención médica.

En el Perú se vienen desarrollado iniciativas en el tema de escucha al usuario, impulsados fundamentalmente por proyectos de cooperación internacional (Proyecto 2000, salud y nutrición básica, cobertura con calidad, etc), que consideraron dentro de su marco de referencia la mejora continua de la calidad y la satisfacción.



CAPITULO 1

MATERIALES Y METODOS

CAPITULO I

MATERIAL Y METODOS

Se realizó un estudio para determinar la satisfacción del usuario externo en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y asegurados EsSalud del Hospital Yanahuara Arequipa 2013

-La técnica: mediante la aplicación de un cuestionario para la recolección de la información, observación directa.

-El instrumento:

Hoja de recolección de datos en una entrevista estructurada de la Guía Técnica de la Satisfacción del Usuario Externo de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo MINSA, aprobada con Resolución Ministerial 527 del 11 de Julio del 2011 donde aprueba la guía técnica para la evaluación del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios de apoyo médico a cargo de la dirección general de Salud de la Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud.

Tiene una calificación del 1 al 7, donde 1 es la menor calificación y 7 la mayor calificación, consta de:

Percepciones y Expectativas distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

-Fiabilidad: Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó: Preguntas del 01 al 05

-Capacidad de Respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno: Preguntas del 06 al 09.

-Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas: Preguntas del 10 al 13.

-Empatía: Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada: Preguntas del 14 al 18.

-Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación: Preguntas del 19 al 22.

SERVQUAL: Es una herramienta multidimensional para evaluar la escala de calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc, desarrollada por Valerie

A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar.

La calificación de Servqual va de 1 a 7 para ello se utilizó la escala de Likert:

Nunca : 1

Casi nunca : 2

Algunas veces : 3

De vez en cuando : 4

Normalmente : 5

Muchísimas veces : 6

Siempre : 7

-Campo de verificación:

Ubicación espacial: La información para la elaboración del presente estudio se obtendrá de pacientes asegurados de EsSalud y SIS en los consultorios externos de medicina Interna del Hospital III Goyeneche (MINSA) y Hospital III Yanahuara (EsSALUD)

En cuanto al hospital del MINSA se encuentra ubicado en el cercado de la ciudad ,en la avenida del mismo nombre, cuya construcción es a base de sillar teniendo una antigüedad de 100 años, cuenta con un consultorio de medicina interna con mobiliario y equipamiento muy antiguo, en cuanto al hospital de EsSALUD se encuentra ubicado en la Avenida Zamàcola y Emmel del distrito de Yanahuara, cuya construcción es de material noble y cuenta con dos consultorios de medicina interna de los cuales sólo funciona uno y se encuentran implementados con equipos de última generación.

Ubicación temporal: El presente trabajo se llevara a cabo durante los meses de enero y febrero del 2013.

Unidades de estudio: pacientes asegurados de EsSalud y SIS en los consultorios externos de medicina Interna del Hospital III Goyeneche (MINSA) y Hospital III Yanahuara (EsSALUD)

Universo o población: La población de estudio comprenderá pacientes asegurados de EsSalud y SIS atendidos en un solo consultorio externo de medicina interna en forma aleatoria por año seleccionando la muestra por días y turnos en forma aleatoria y estará constituida por los pacientes mayores de 19 años hasta 65 años en ambos hospitales, de ambos sexos, se sabe que anualmente se atienden 5280 pacientes del cual se sacara la muestra este dato es similar en ambos hospitales.

-Muestra:

$$n = \frac{N \cdot (Z_{\alpha})^2 p \cdot q}{d^2 (N-1) + (Z_{\alpha})^2 p \cdot q}$$

$$n = 240$$

Se tomara una muestra de 240 pacientes.

n= Muestra X

N= Población de pacientes atendidos en consultorios externos de medicina el año anterior: 5280

Z= Valor crítico de Z que corresponde al nivel de significación 1.96

P= Proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia (Satisfacción con la atención) 0.5

q= Proporción que no presenta el fenómeno (Insatisfacción) 0.5

d= Precisión de la muestra 0.10

Criterios de inclusión:

- Usuarios de consultorios externos del servicio de Medicina de ambos sexos, asegurados de EsSalud y SIS.

- Edad comprendida entre los 19 a 65 años.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.
- Usuarios nuevos o continuadores en el servicio.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con dificultad para la comunicación (idioma, deterioro cognitivo).

Estrategia de recolección de datos

Organización:

- ◆ Autorización del Director del Hospital
- ◆ Preparación de las unidades de estudio.
- ◆ Formalización física de la muestra.

Criterios o estrategias para manejar resultados:

Para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), y cero obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia $P - E$.

Se creara una base de datos en Excel, y método estadístico SPSS 19.0. Se realizara un análisis descriptivo de los datos, los cuales se presentaran entablas de frecuencias, se describen las observaciones en número absolutos y porcentajes para su posterior análisis y discusión.



CAPITULO II

RESULTADOS

CAPITULO II

RESULTADOS

“Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013”

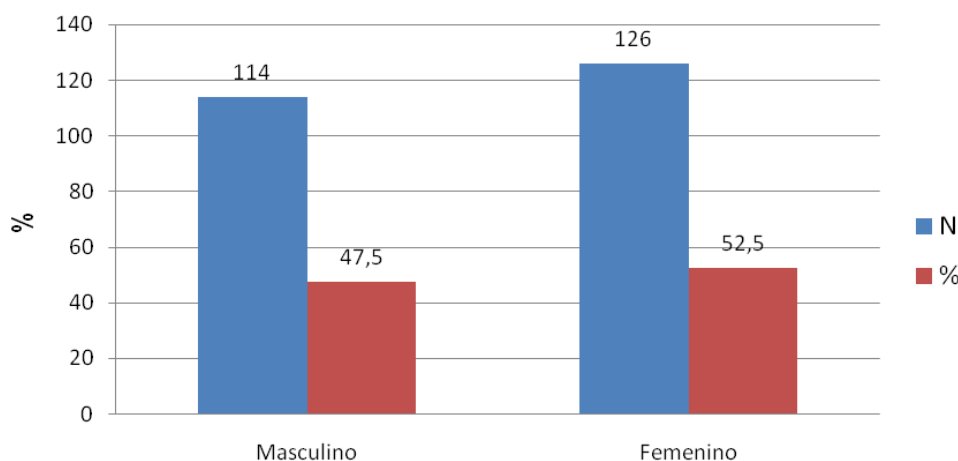
TABLA 01: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL YANAHUARA III ESSALUD SEGÚN SEXO

Sexo	N	%
Masculino	114	47.5%
Femenino	126	52.5%
Total	240	100.00%

*Elaborado por fuente propia.

La tabla muestra la distribución de usuarios de consultorio externo de medicina del Hospital Yanahuara III EsSalud según sexo; donde el sexo más frecuente fue el femenino con 126 pacientes (52.50%)

GRAFICO 01: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DEL HOSPITAL YANAHUARA III ESSALUD SEGÚN SEXO



“Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013”

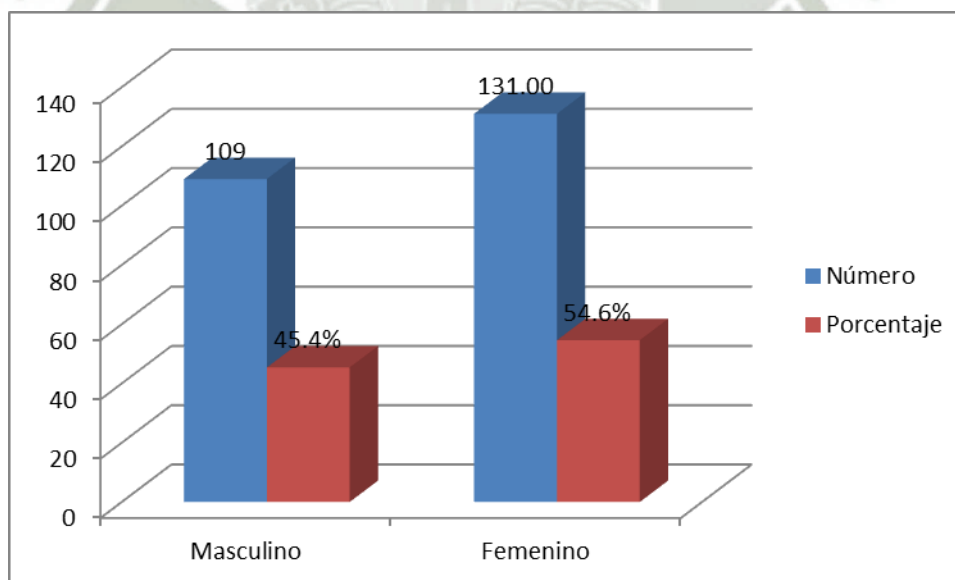
TABLA 02: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL GOYENECHES III SIS SEGÚN SEXO

Sexo	N	%
Masculino	109	45.4%
Femenino	131	54.6%
Total	240	100.00%

*Elaborado por fuente propia.

La tabla muestra la distribución de usuarios de consultorio externo de medicina del Hospital Goyeneche III SIS según sexo; donde el sexo más frecuente fue el femenino con 131 pacientes (54.58%).

GRAFICO 02: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL GOYENECHES III SIS SEGÚN SEXO



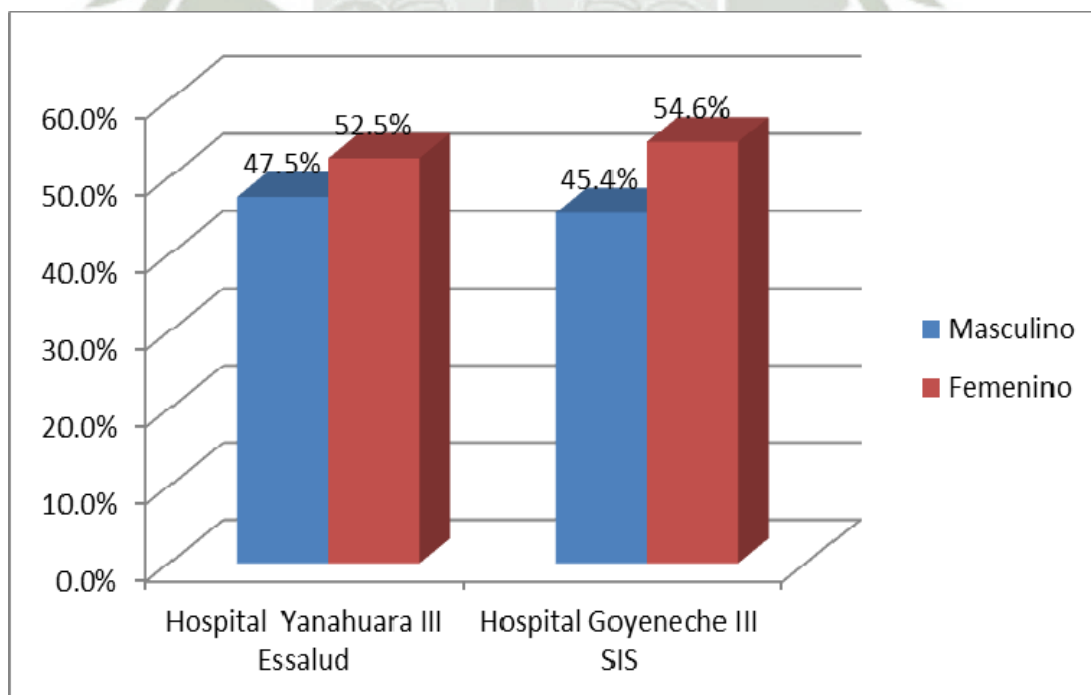
“Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013”

TABLA 03: COMPARACION DE LA DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DE LOS HOSPITALES YANAHUARA III ESSALUD Y GOYENECHÉ III SIS SEGÚN SEXO

	Hospital Yanahuara III EsSalud		Hospital Goyeneche III SIS	
Sexo	N	%	N	%
Masculino	114	47.50%	109	45.4%
Femenino	126	52.50%	131	54.6%
Total	240	100.00%	240	100.00%

*Elaborado por fuente propia.

En la tabla observamos que el sexo más frecuente de los usuarios en el Hospital Yanahuara III EsSalud y del Hospital Goyeneche III SIS fue el sexo femenino con 52.5% y 54.6% respectivamente.



“Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013”

TABLA 04: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL YANAHUARA III ESSALUD SEGÚN EDAD

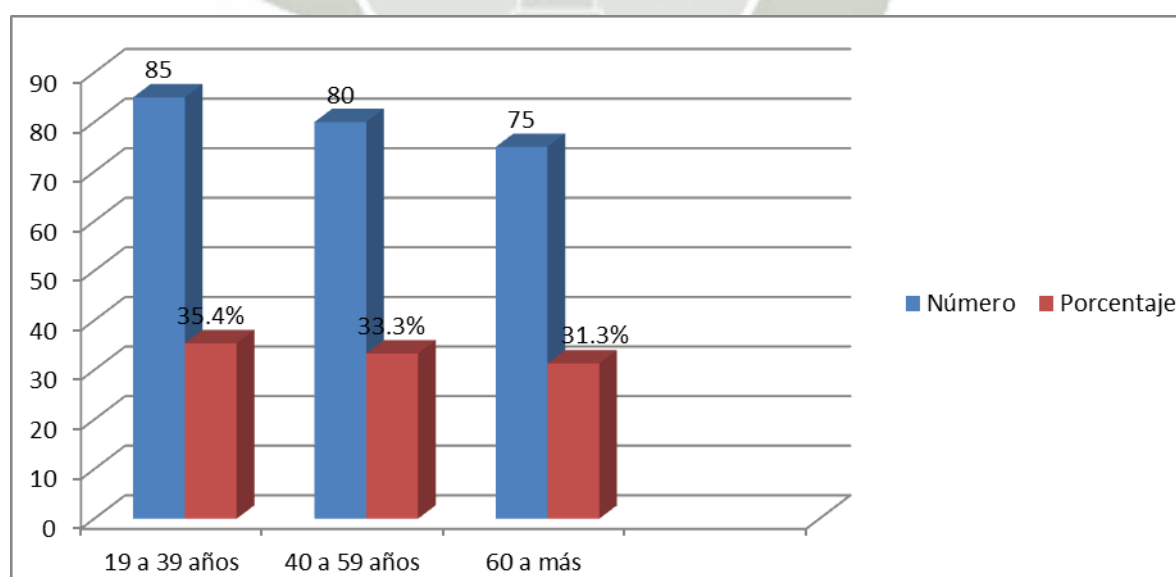
Grupo etareo	N°	%
19 a 39 años	85	35,4%
40 a 59 años	80	33,3%
60 a más	75	31,3%
TOTAL	240	100%

*Elaborado por fuente propia.

Promedio de edad: 47.9 DS 17.51

La tabla muestra la distribución de usuarios de consultorio externo de medicina del Hospital Yanahuara III EsSalud según edad; donde el grupo etareo más frecuente fue de 18 a 39 años con 85 pacientes (35.4%).

GRAFICO 04: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL YANAHUARA III ESSALUD SEGÚN EDAD



“Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013”

TABLA 05: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL GOYENECHES III SIS SEGÚN EDAD

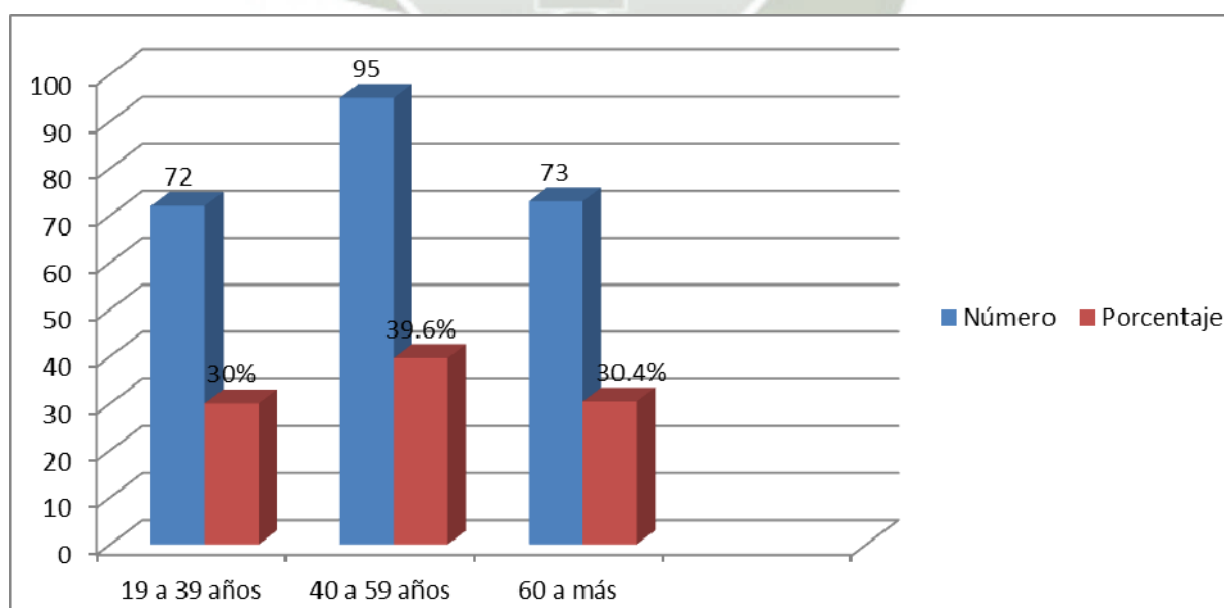
Grupo etareo	N°	%
18 a 39 años	72	30%
40 a 59 años	95	39,6%
60 a más	73	30.4%
TOTAL	240	100%

*Elaborado por fuente propia.

Promedio de edad:44.6 DS:15.84

La tabla muestra la distribución de usuarios de consultorio externo de medicina del Hospital Goyeneche III SIS según edad; donde el grupo etareo más frecuente fue de 40 Y 59 años con 95 pacientes (39.6%).

GRAFICO 05: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DE CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL GOYENECHES III SIS SEGÚN EDAD



“Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013”

TABLA 06: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS HOSPITALES YANAHUARA III ESSALUD Y GOYENECHÉ III SIS SEGÚN EDAD

	Hospital Yanahuara III EsSalud		Hospital Goyeneche III SIS	
Grupo etareo	N°	%	N°	%
19 a 39 años	85	35,4%	72	30%
40 a 59 años	80	33,3%	95	39,6%
60 a más	75	31,3%	73	30.4%
TOTAL	240	100%	240	100%

*Elaborado por fuente propia.

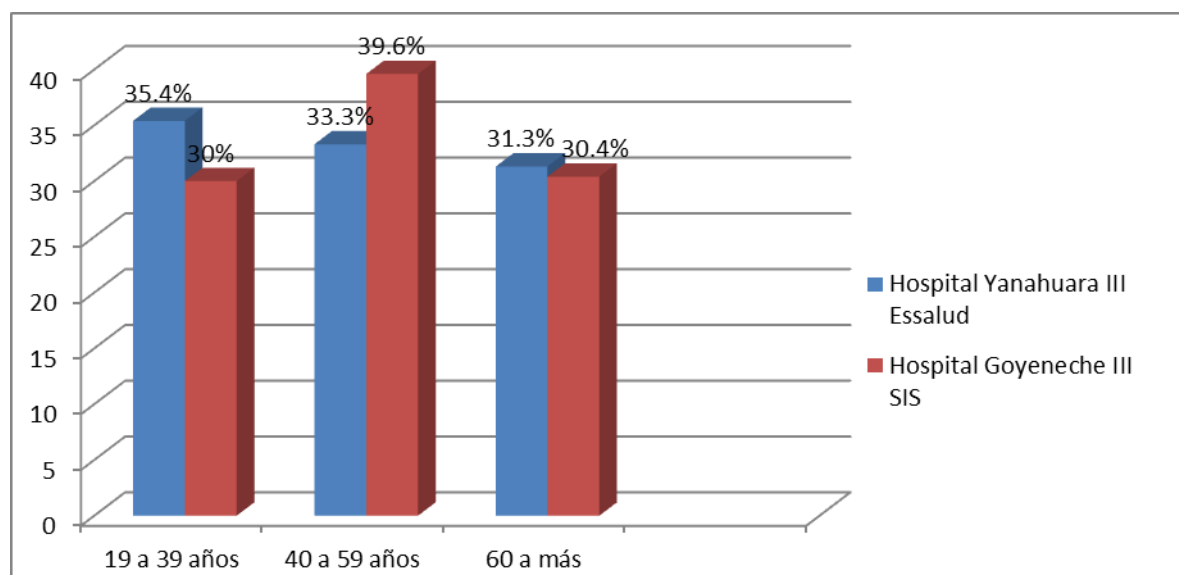
Promedio de edad de usuarios del Hospital Yanahuara III :47.9 DS 17.51

Promedio de edad de usuarios del Hospital Goyeneche III : 45.6 DS:15.84

Las edades de los usuarios de ambos hospitales tienen promedios de edad con una diferencia de 2 años, asimismo con diferencia en las desviaciones estándar similares.

La tabla muestra que el grupo de edad más frecuente en el Hospital Yanahuara III EsSalud fue de 19 a 39 años (35.4%) y en el Hospital Goyeneche III SIS fue de 40 a 59 años (39.6%).

GRÁFICO 06: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS HOSPITALES YANAHUARA III ESSALUD Y GOYENECHÉ III SIS SEGÚN EDAD



“Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013”

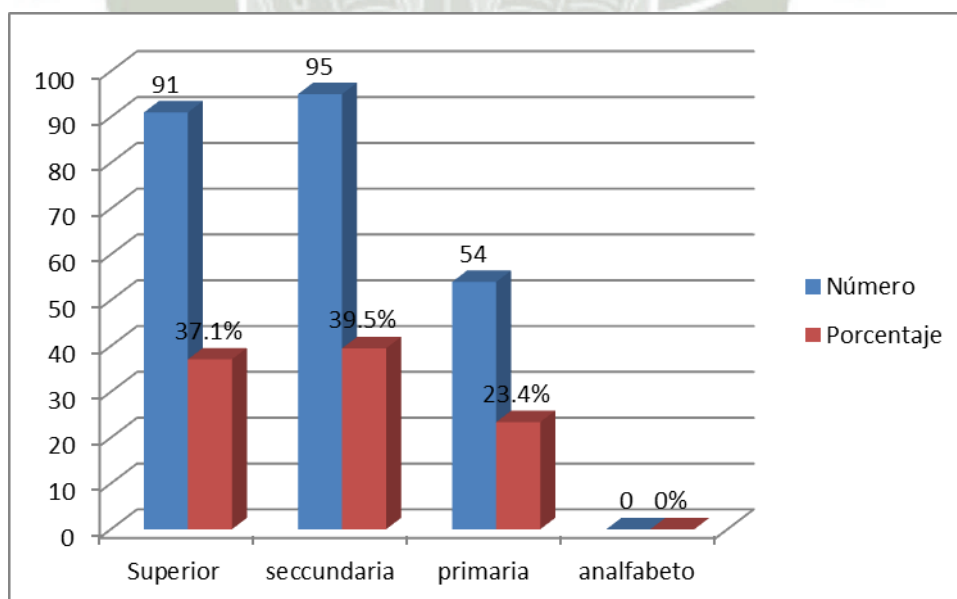
TABLA 07: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL YANAHUARA III ESSALUD SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN

Grado de instrucción	N	%
Superior	91	37.1%
Secundaria	95	39.5%
Primaria	54	23.4%
Analfabeto	00	00.00%
Total	240	100.00%

*Elaborado por fuente propia.

La tabla muestra la distribución de usuarios de consultorio externo de medicina del Hospital Yanahuara III EsSalud según grado de instrucción donde el grado de instrucción más frecuente fue secundaria con 95 pacientes (39.5%).

GRAFICO 07: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL YANAHUARA III ESSALUD SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN



“Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013”

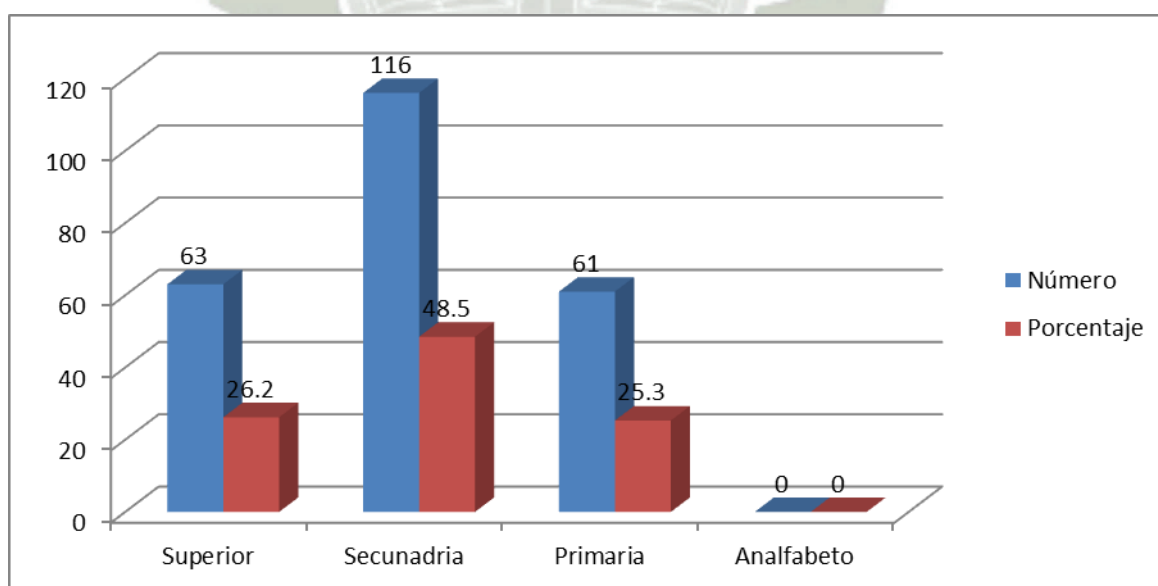
TABLA 08: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ III SIS SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN

Grado de instrucción	N	%
Superior	63	26.2%
Secundaria	116	48.5%
Primaria	61	25.3%
Analfabeto	00	00.00%
Total	240	100.00%

*Elaborado por fuente propia.

La tabla muestra la distribución de usuarios de consultorio externo de medicina del Hospital Goyeneche III SIS según grado de instrucción donde el grado de instrucción más frecuente fue el nivel secundario con 116 pacientes (48.5%).

GRAFICO 08: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ III SIS SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN



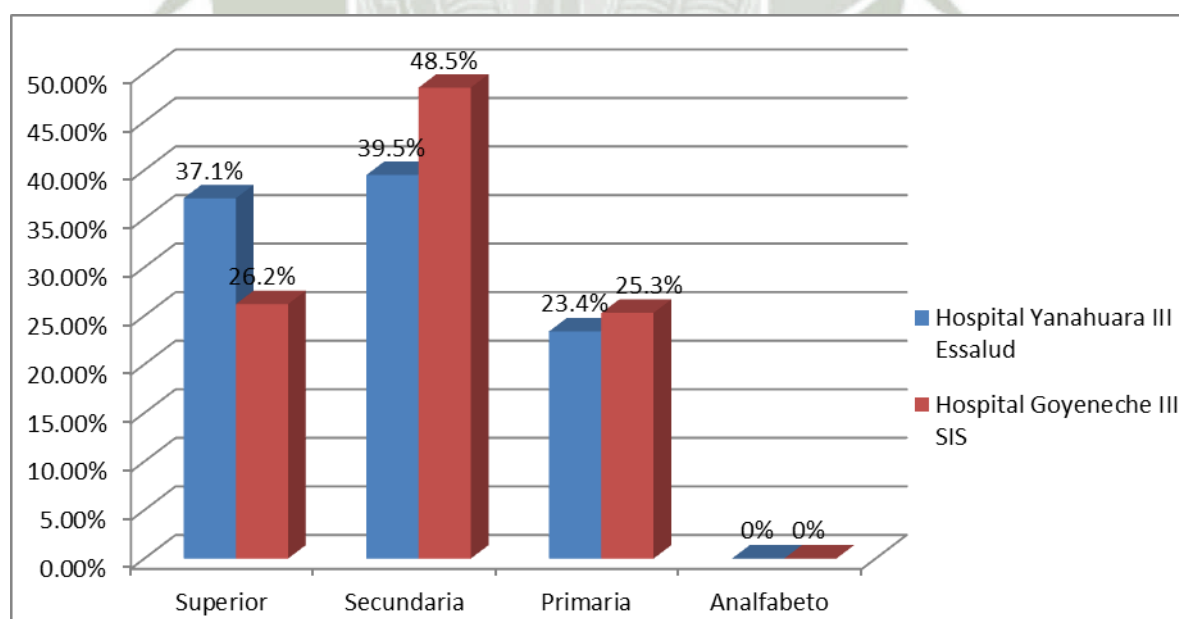
“Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013”

TABLA 09: DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA INTERNA DE LOS HOSPITALES YANAHUARA III ESSALUD Y GOYENECHÉ III SIS SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN

	Hospital Yanahuara III EsSalud		Hospital Goyeneche III SIS	
Grado de instrucción	N	%	N	%
Superior	91	37.1%	63	26.2%
Secundaria	95	39.5%	116	48.5%
Primaria	54	23.4%	61	25.3%
Analfabeto	00	00.00%	00	00.00%
Total	240	100.00%	240	100.00%

*Elaborado por fuente propia.

Se observa que el grado de instrucción del Hospital Yanahuara III EsSalud y Hospital Goyeneche III SIS mas frecuente fue Secundaria para ambos hospitales con 39.5% y 48.5% respectivamente.



“Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013”

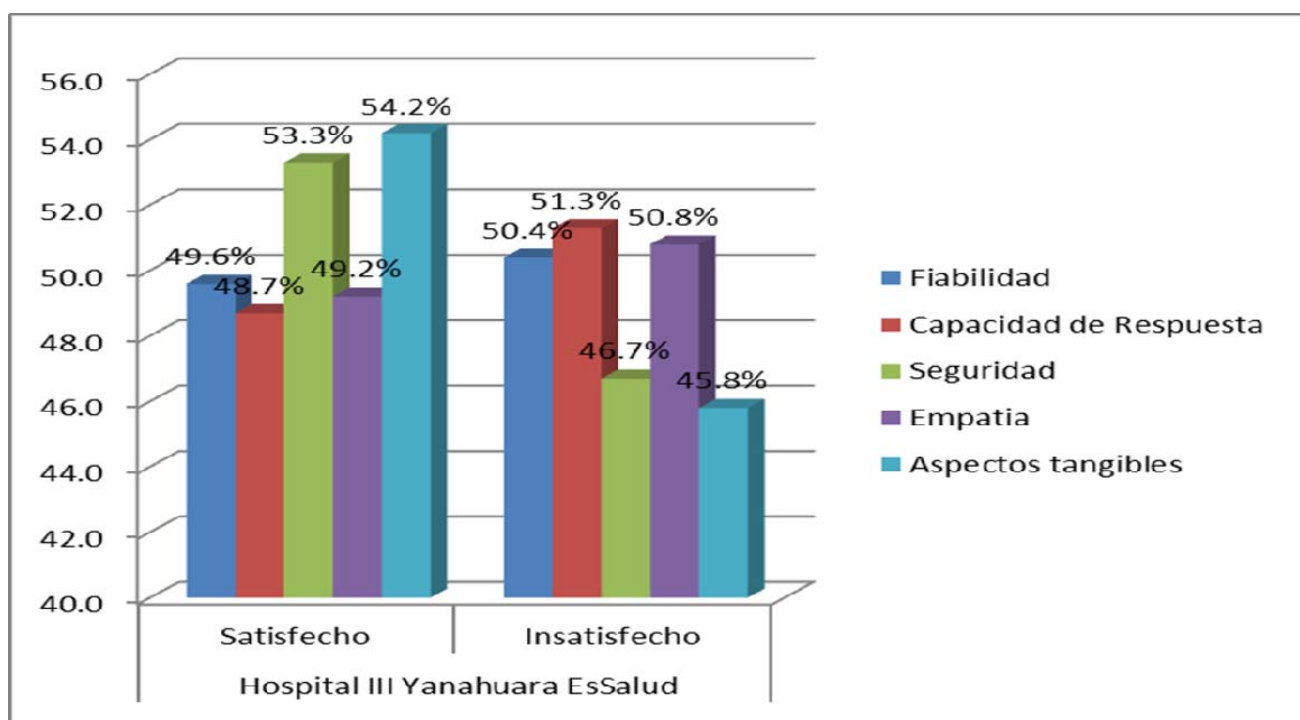
TABLA 10: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CONSULTORIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL YANAHUARA III ESSALUD

Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	N	%
FIABILIDAD	119	49.6%	121	50.4%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	117	48.7%	123	51.3%
SEGURIDAD	128	53.3%	112	46.7%
EMPATIA	118	49.2%	122	50.8%
ASPECTOS TANGIBLES	130	54.2%	110	45.8%
TOTAL DIMENSIONES	612	51.2%	588	48.8%

*Elaborado por fuente propia.

Los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos del consultorio de medicina del Hospital Yanahuara III EsSalud nos muestran el grado de satisfacción en cada una de las dimensiones: Fiabilidad 49.6% de satisfacción y 50.4% de insatisfacción, Capacidad de respuesta 48.7% de satisfacción y de 51.3% de insatisfacción. Seguridad con 53.3% de satisfacción y de 46.7% insatisfacción, Empatía con más de 49.2% de satisfacción y de 50.8% de insatisfacción, Aspectos tangibles 54.2% de satisfacción y de 45.8% de insatisfacción

GRAFICO 10: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CONSULTORIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL YANAHUARA III ESSALUD



“Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013”

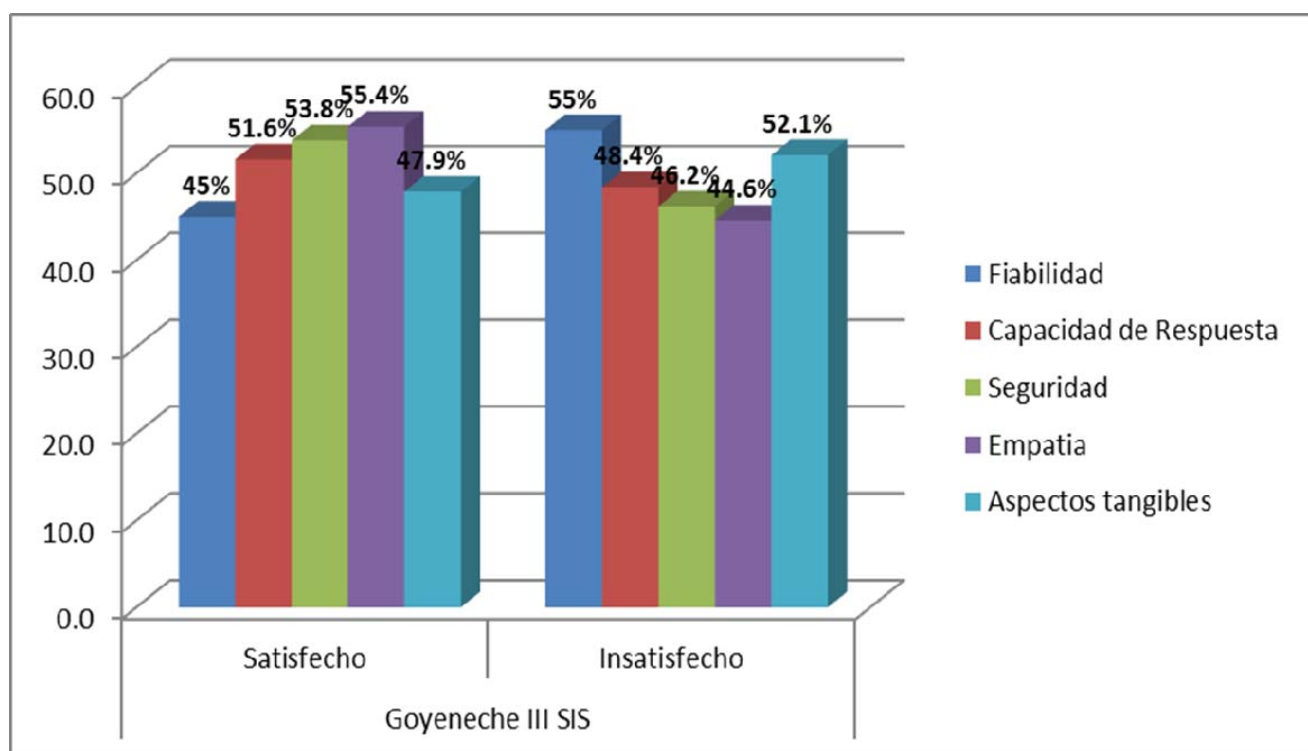
TABLA 11: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CONSULTORIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ III SIS

Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	N	%
FIABILIDAD	108	45%	132	55%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	124	51.6%	116	48.4%
SEGURIDAD	129	53.8%	111	46.2%
EMPATIA	133	55.4%	107	44.6%
ASPECTOS TANGIBLES	115	47.9%	125	52.1%
TOTAL DIMENSIONES	609	50.7%	591	49.3%

*Elaborado por fuente propia.

Los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Goyeneche III SIS nos muestran el grado de satisfacción en cada una de las dimensiones: Fiabilidad 45% de satisfacción y 55% de insatisfacción, Capacidad de respuesta 51.6% de satisfacción y de 48.4% de insatisfacción. Seguridad con 53.8% de satisfacción y de 46.2% insatisfacción, Empatía con más de 55.4% de satisfacción y de 44.6% de insatisfacción, Aspectos tangibles 47.9% de satisfacción y de 52.1% de insatisfacción,

GRAFICO 11: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CONSULTORIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ III SIS



“Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013”

TABLA 12: COMPARACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE MEDICINA INTERNA DE LOS HOSPITALES YANAHUARA III ESSALUD Y GOYENECHÉ III SIS

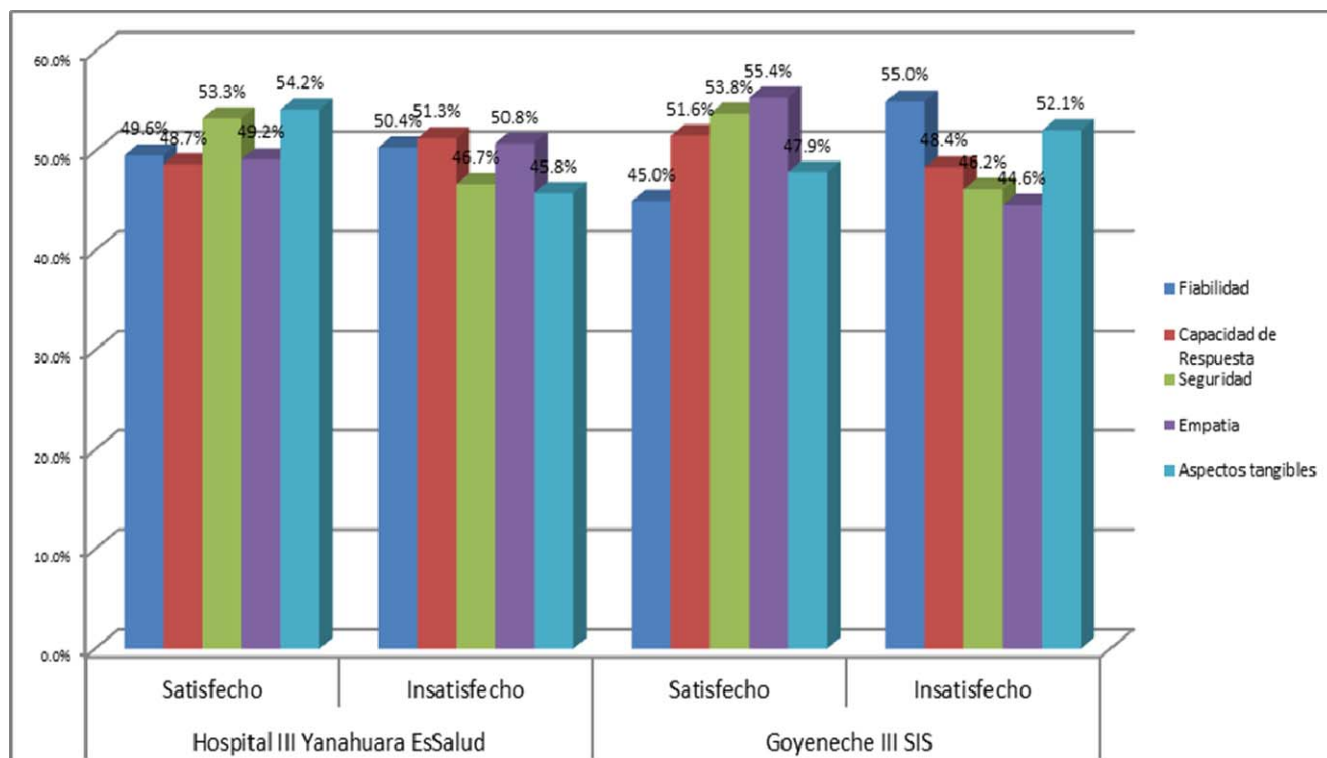
	Hospital Yanahuara III EsSalud				Hospital Goyeneche III SIS			
Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	N	%	N	%	N	%
FIABILIDAD	119	49.6%	121	50.4%	108	45%	132	55%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	117	48.7%	123	51.3%	124	51.6%	116	48.4%
SEGURIDAD	128	53.3%	112	46.7%	129	53.8%	111	46.2%
EMPATIA	118	49.2%	122	50.8%	133	55.4%	107	44.6%
ASPECTOS TANGIBLES	130	54.2%	110	45.8%	115	47.9%	125	52.1%
TOTAL	612	51.2%	588	48.8%	609	50.7%	591	49.3%

***Elaborado por fuente propia**

($p > 0.05$)

Los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos del consultorio de medicina interna nos muestra las cinco dimensiones evaluadas en las que se muestran la satisfacción global en los usuarios del Hospital Yanahuara EsSalud la cual fue 51.5% ,en comparación de la satisfacción de los usuarios del Hospital Goyeneche III SIS la cual fue 50.7%.

GRÁFICO 12: COMPARACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE MEDICINA INTERNA DE LOS HOSPITALES YANAHUARA III ESSALUD Y GOYENECHÉ III SIS

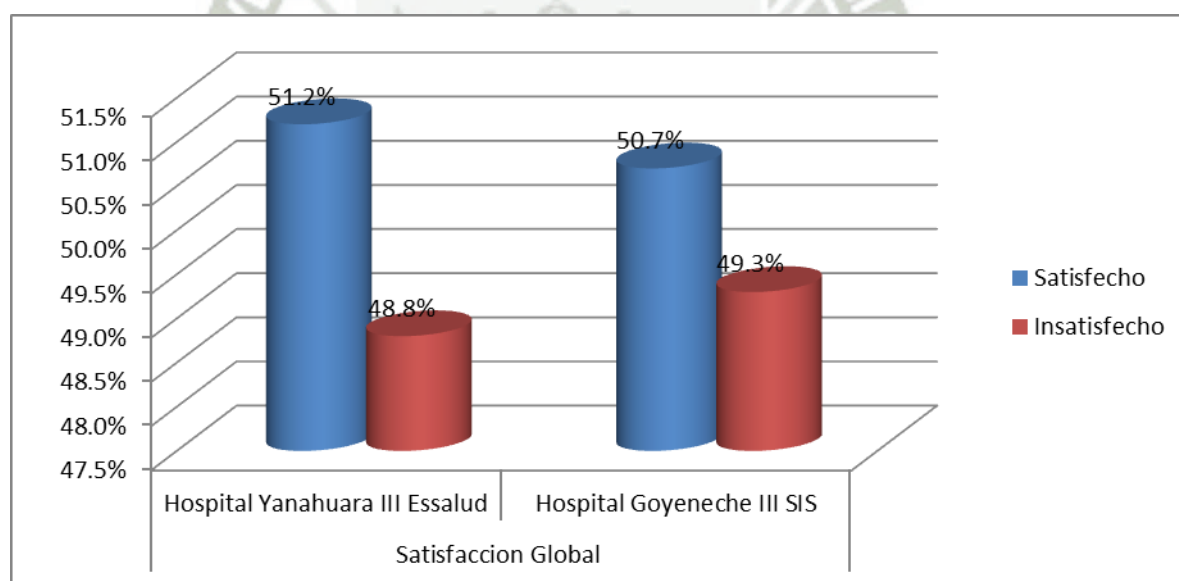


“Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013”

TABLA 13: COMPARACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE MEDICINA INTERNA DE LOS HOSPITALES YANAHUARA III ESSALUD Y GOYENECHÉ III SIS

	Hospitales	Satisfecho	Insatisfecho
Satisfacción Global	Hospital Yanahuara III Essalud	51.2%	48.8%
	Hospital Goyeneche III SIS	50.7%	49.3%

GRÁFICO 13: COMPARACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE MEDICINA INTERNA DE LOS HOSPITALES YANAHUARA III ESSALUD Y GOYENECHÉ III SIS



No existe diferencia en el grado satisfacción de los usuarios externos de ambos establecimientos ya que la diferencia de satisfacción no fue estadísticamente significativa ($p > 0.05$)



CAPITULO III

DISCUSIÓN

CAPITULO III

DISCUSIÓN

La presente investigación evalúa la calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna del Hospital Yanahuara EsSalud y del Hospital Goyeneche SIS , desde la percepción del usuario externo, utilizando la encuesta SERVQUAL, permitiéndome recabar información importante y de primera mano. El análisis de la información está dado desde los aspectos globales hacia los específicos, donde la satisfacción/insatisfacción general, dimensiones e ítems de la calidad permiten dar los principales aportes a la investigación.

En este estudio, la encuesta fue aplicada directamente a los usuarios, antes de usar el servicio sobre sus expectativas y después de usar el servicio sobre las percepciones del mismo; por el encuestador previamente capacitado y entrenado.

Así mismo todos los pacientes encuestados provinieron de la misma fuente potencial de sujetos elegibles, usuarios externos del servicio de medicina interna. La selección fue al azar e independientemente de la opinión de los usuarios sobre la calidad de servicio, tomando en cuenta los criterios de inclusión y su aceptación para participar en el estudio. Disminuyendo la posibilidad de sesgo de selección.

En diversos estudios, con mayor precisión en los últimos, ha quedado claramente establecido que el grado de satisfacción de los pacientes con respecto al servicio recibido, es un indicador de calidad, el nivel de satisfacción sería una función de la diferencia entre las expectativas y el valor percibido, habiéndose demostrado una elevada correlación entre ambas variables. La satisfacción es por tanto el grado de discrepancia (o conformidad) entre las expectativas previas y la realidad percibida por el paciente (1)

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común; a partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas (2). Este método representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de los servicios y ofrece beneficios a un costo relativamente bajo, permite formular preguntas

con el fin de llevar a cabo estudios de mercado acerca de innovaciones en los servicios de salud, identificar oportunamente a pacientes de alto riesgo, tener mayor control en la planeación de los servicios, identificar las quejas de los pacientes descontentos y minimizar los daños a la organización, como es el caso de las demandas legales. Asimismo, es posible documentar los diferentes niveles de desempeño laboral y facilitar la evaluación, de tal forma que contribuya a la mejoría en la calidad de la atención mediante el establecimiento de estándares de desempeño, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención (2).

La presente tesis presenta los determinantes de satisfacción e insatisfacción con la atención médica desde la perspectiva del paciente y muestra que no existe un alto nivel de satisfacción del paciente con la calidad recibida en los consultorios. Esto es importante debido a la similitud del Hospital EsSalud con los Hospitales del sistema SIS del MINSA por lo que constituiría un modelo para implementar mejoras de acuerdo a las opiniones y sugerencias de los pacientes.

En el análisis de las variables sociodemográficas en la tabla 1 muestran la población de usuarios de consultorio externo de medicina según sexo Es Salud donde el sexo femenino fue el 52.5% y masculino el 47.5%, y en la tabla 2 muestra la población de usuarios de consultorio externo de medicina según sexo SIS donde el sexo femenino fue el 54.6% y masculino el 45.4%, en la tabla 7 muestra el usuario de consultorio externo de medicina según grado de instrucción Es Salud según grado de instrucción donde superior fue el 37.1%, secundaria el 39.5%, primaria el 23.4%, la tabla 8 muestra el usuario de consultorio externo de medicina según grado de instrucción SIS según grado de instrucción donde superior fue el 26.2%, secundaria el 48.5%, primaria el 25.3%, en la tabla 4 se grupo etáreo más frecuente del Hospital Yanahuara III Essalud es el de 19 a 39 años con un 35,4% y con un número de 85 pacientes, en la tabla 4 se grupo etáreo más frecuente del Hospital Goyeneche III SIS es el de 40 a 59 años con un 39.6% y con un número de 95 pacientes.

En un estudio el Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006, se entrevistó a 88 pacientes que acudieron a consultorios externos de los cuales, el 56.8% correspondió al sexo femenino y el 43.2% al sexo masculino; la edad promedio fue de 34.8 ± 15.1 años y el grupo etario atendido con mayor frecuencia se situó entre los 30 y 39 años ;en otro estudio para determinar la calidad de servicio en los consultorios externos de medicina

interna de un hospital general según la satisfacción percibida por los usuarios fueron encuestados 248 pacientes de los consultorios externos de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, las características sociodemográficas de los 248 pacientes se halló que las 2/3 partes de los pacientes fueron mujeres, el 85,48% correspondían a edades entre 20 y 64 años,

mayoritariamente (97,98%) pertenecían al estrato social bajo, con instrucción secundaria en el 53,23% de los casos, que procedían de zonas urbanas próximas al hospital. (3)

En la tabla 10 de las dimensiones de calidad del usuario de consultorio externo de medicina de EsSalud se aprecia Fiabilidad 49.6% de satisfacción y 50.4% de insatisfacción, Capacidad de respuesta 48.7% de satisfacción y de 51.6% de insatisfacción. Seguridad con 53.3% de satisfacción y de 46.7% insatisfacción, Empatía con más de 49.2% de satisfacción y de 50.8% de insatisfacción, Aspectos tangibles 54.2% de satisfacción y de 45.8% de insatisfacción, en el porcentaje global la evaluación de la satisfacción de los usuarios en consultorios externos muestra 51.2% % de satisfacción en relación al 48.8% de insatisfacción, en la tabla 11 se aprecia las dimensiones de calidad del usuario de consultorio externo de medicina SIS se aprecia Fiabilidad 45% de satisfacción y 55% de insatisfacción, Capacidad de respuesta 51.6% de satisfacción y de 48.4% de insatisfacción. Seguridad con 53.8% de satisfacción y de 46.2% insatisfacción, Empatía con más de 55.4% de satisfacción y de 44.6% de insatisfacción, Aspectos tangibles 47.9% de satisfacción y de 52.1% de insatisfacción, en el porcentaje global la evaluación de la satisfacción de los usuarios en consultorios externos muestra 50.7 % de satisfacción en relación al 49.3% de insatisfacción; estos resultados pueden compararse con los de un estudio realizado en el también en el Hospital Nacional Dos de Mayo en pacientes que acudieron a consultorios externos de Medicina, Oftalmología, Neumología (100 pacientes por consultorio de cada especialidad. Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción fue del 85 % para la atención en Oftalmología, 61 % para Medicina y 51 % para Neumología con un índice global de satisfacción del 70 %, de este modo, los resultados obtenidos están por debajo de los obtenidos así como del índice global de satisfacción; el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a consultorios de estuvo vinculado a la buena información recibida acerca de su enfermedad lo cual es un factor a tomarse en cuenta debido a que esto es lo que el paciente espera de su médico y que no siempre ocurre; por otro lado, la demora en la atención médica y la percepción del paciente de que el médico lo atiende en un tiempo corto de consulta fueron los determinantes de insatisfacción con la atención

recibida. En cuanto a el primer factor, la atención médica requiere un tiempo promedio para que pueda ser de calidad, una consulta muy corta o muy larga puede generar pérdidas a los servicios de salud; de este modo los últimos pacientes se perjudican con un tiempo de espera mayor lo cual es susceptible de ser modificado con una mejor organización. (3)

La calidad de atención en los servicios de salud públicos de los países de Latinoamérica ha disminuido lo cual ha sido atribuido principalmente a la escasez de recursos financieros de los sistemas públicos de salud. La presente tesis muestra que un factor determinante de insatisfacción fue la percepción de que el médico atiende en un tiempo menor al óptimo por lo cual es un factor susceptible de ser modificado permitiendo incrementar la calidad de atención médica en consultorios externos con muy poca inversión de recursos financieros.(4)

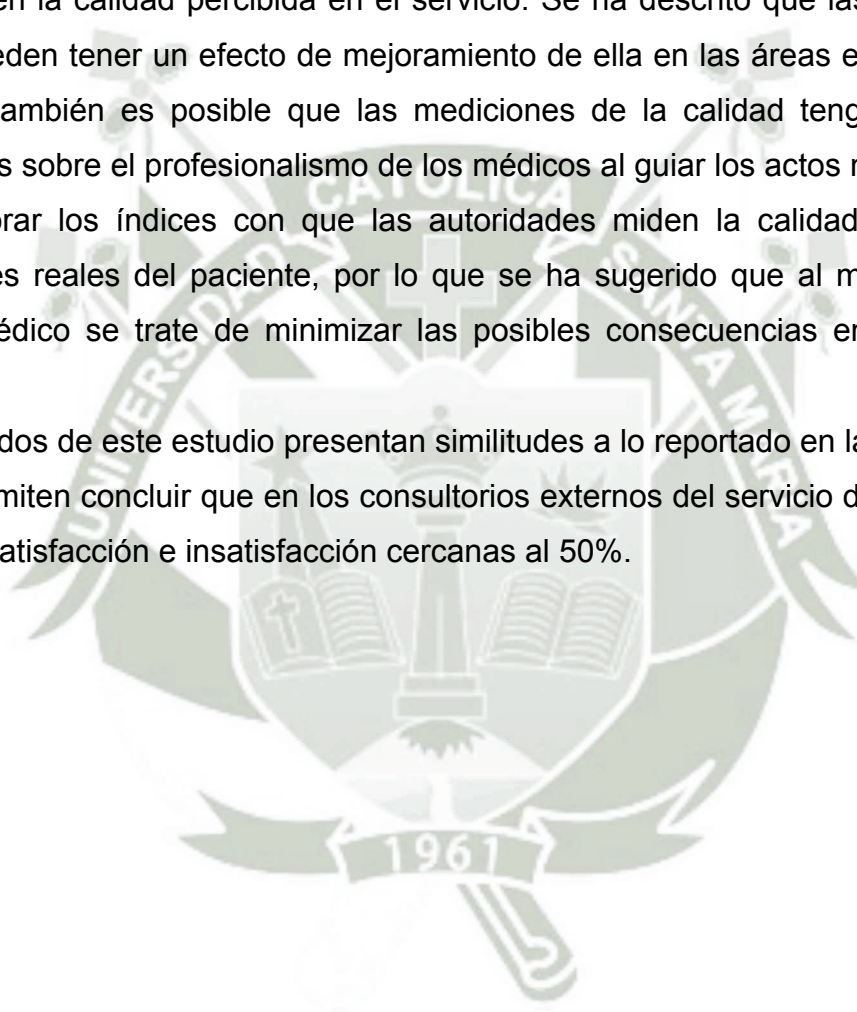
Se reitera la confiabilidad como la dimensión que tiene los mayores niveles de insatisfacción; la dimensión empatía aparece como la que reúne los menores niveles acumulados de insatisfacción con valores de 41%, mientras que en el trabajo de Ricci (5) la insatisfacción acumulada en esta dimensión fue de 83%, lo que muestra una clara diferencia de como perciben los pacientes de uno y otro hospital el trato que reciben del personal encargado de su atención, y pudiera estar reflejando los esfuerzos de capacitación en relaciones públicas que se hizo en el personal con campañas como 'Hospital Amigo del Paciente', la mayor insatisfacción global percibida por los pacientes de sexo femenino, así como la diferencia significativa de satisfacción en la dimensión seguridad, pudiera deberse a una actitud más crítica de las pacientes hacia el servicio que efectivamente reciben o que por alguno de los mecanismos de formación de expectativas las mujeres se formularon niveles más altos de expectativas acerca de lo que debían recibir de un servicio de salud.(6)

Un estudio que comparó satisfacción global según género en el mismo HNAL halló resultados similares al presente, que la insatisfacción observada en las pacientes no guardó relación con el género del profesional médico que las atendió. Otani y Harris, utilizando una metodología modificada del Servqual, relacionaron satisfacción con sexo y raza y encontraron que las mujeres blancas basaron su satisfacción en la atención del personal no médico mientras que los varones afroamericanos en la atención del personal médico. Seclén-Palain(22) en su análisis de la Encuesta Nacional de Niveles de Vida en el año 2000 no halló asociación entre el sexo de los encuestados y la satisfacción de usuarios en hospitales del Minsa. las atendió. Otani y Harris(24), utilizando una

metodología modificada del Servqual, relacionaron satisfacción con sexo y raza y encontraron que las mujeres blancas basaron su satisfacción en la atención del personal no médico mientras que los varones afroamericanos en la atención del personal médico. Seclén-Palain (7) en su análisis de la Encuesta Nacional de Niveles de Vida en el año 2000 no halló asociación entre el sexo de los encuestados y la satisfacción de usuarios en hospitales del Minsa.

Los dos estudios consecutivos de evaluación de calidad en los consultorios externos de Medicina Interna en el Hospital Es Salud Yanahuara y Hospital Goyeneche no mostraron diferencia en la calidad percibida en el servicio. Se ha descrito que las mediciones de la calidad pueden tener un efecto de mejoramiento de ella en las áreas en que se mide; sin embargo, también es posible que las mediciones de la calidad tengan consecuencias inadvertidas sobre el profesionalismo de los médicos al guiar los actos médicos solamente hacia mejorar los índices con que las autoridades miden la calidad y desatender las necesidades reales del paciente, por lo que se ha sugerido que al medir la calidad del cuidado médico se trate de minimizar las posibles consecuencias en detrimento de la atención.

Los resultados de este estudio presentan similitudes a lo reportado en la literatura sobre el tema y permiten concluir que en los consultorios externos del servicio de Medicina Interna hubo una satisfacción e insatisfacción cercanas al 50%.





CAPITULO IV

CONCLUSIONES

CAPITULO IV

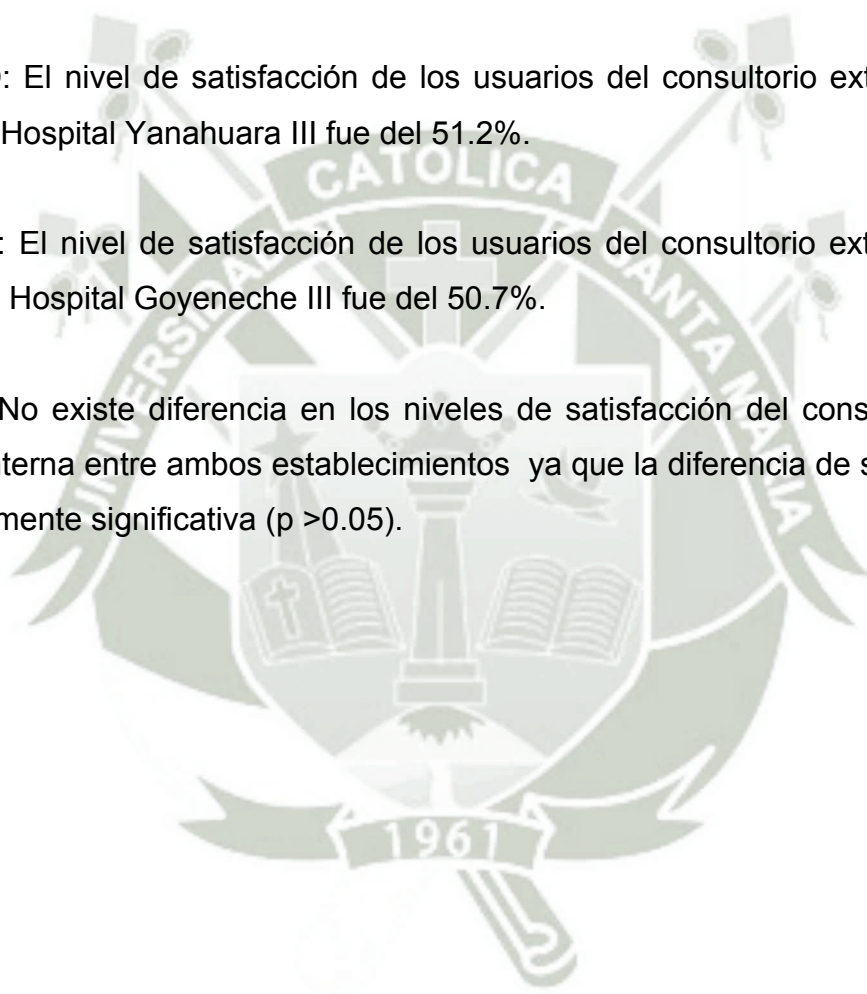
CONCLUSIONES

PRIMERO: Encontramos que respecto a las características sociodemográficas tenemos que el grupo de edad más frecuente en el Hospital Yanahuara III Essalud fue de 19 a 39 años y en el Hospital Goyeneche III SIS fue de 40 a 59 años, el sexo que predominó en ambos hospitales fue el sexo femenino, el grado de instrucción más frecuente en ambos hospitales fue secundaria.

SEGUNDO: El nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Yanahuara III fue del 51.2%.

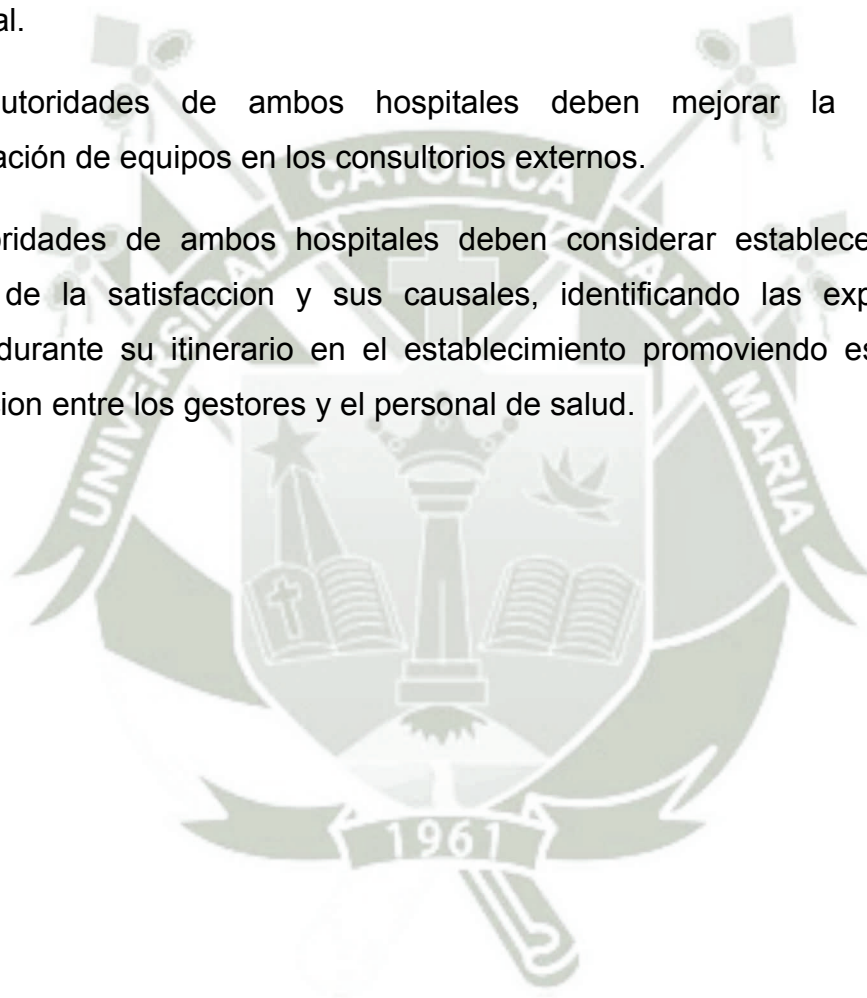
TERCERO: El nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Goyeneche III fue del 50.7%.

CUARTO: No existe diferencia en los niveles de satisfacción del consultorio externo de medicina interna entre ambos establecimientos ya que la diferencia de satisfacción no fue estadísticamente significativa ($p > 0.05$).



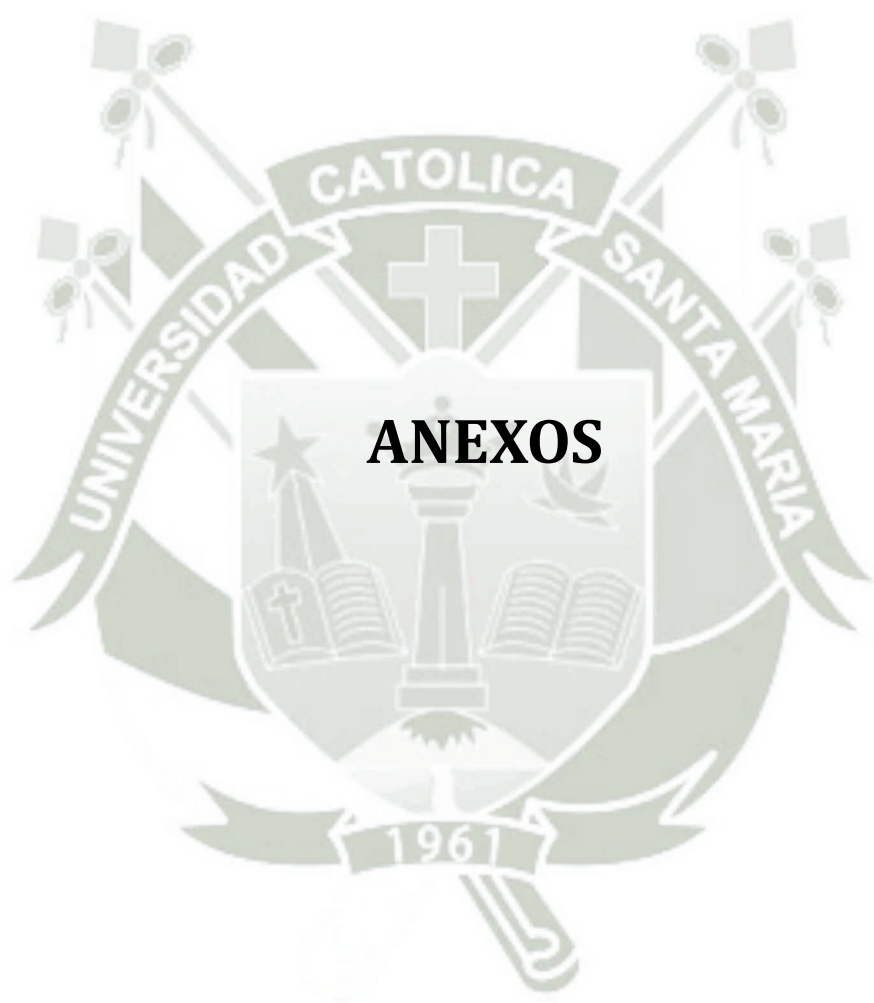
RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de ambos Hospitales deben considerar la satisfacción del usuario como un indicador para medir los resultados de políticas en salud destinadas a promover y garantizar la calidad en los servicios de salud, donde la satisfacción del usuario constituya un eje clave.
2. Al personal de salud de ambos hospitales Incrementar la calidez del servicio, estrechando la relación con el usuario, mediante la mejora del trato, empatía y amabilidad del personal.
3. Las autoridades de ambos hospitales deben mejorar la infraestructura e implementación de equipos en los consultorios externos.
4. Las autoridades de ambos hospitales deben considerar establecer un sistema de monitoreo de la satisfacción y sus causales, identificando las experiencias de los pacientes durante su itinerario en el establecimiento promoviendo estrategias de uso de información entre los gestores y el personal de salud.



BIBLIOGRAFIA

1. Delgado AG. Calidad de servicio percibida por los usuarios de consulta externa de dermatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2007 [Tesis maestría]. Lima:
2. Ministerio de Salud del Perú. Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002-2012. Lima: Ministerio de Salud del Perú; 2002.
3. Grado de Satisfacción del paciente en la consulta externa. Hospital Nacional Dos de Mayo. 2002 – 2003. Disponible en Oficina de Apoyo a la docencia e Investigación HNDM.
4. Ruelas-Barajas E, Reyes H, Zurita-Garza B, Vidal LM, Karchmer S. Círculos de calidad como estrategia de un programa de la atención médica en el Instituto Nacional de Perinatología. Salud Pública Mex 1990; 32: 220-70.
5. Carr-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. J Public Health Med 1992; 14: 236-49.
6. Burdiles P, Csendes A, Molina P, Gonzales G, Ramirez C, Puchi A, et al. Atributos del médico tratante: estudio desde el punto de vista del paciente. Revista Hospital Clínico Universidad de Chile 2001; 12: 259-65.
7. Ruiz de Chávez M, Martínez-Narváez G, Calvo-Ríos JM, Aguirre-Gas H, Arango-Rojas R, Lara-Carreño R, et al. Bases para la evaluación de la calidad de la atención en las unidades médicas del sector salud. Salud Pública Mex 1990; 32:156.
8. Secretaría de Salud. Norma técnica para la evaluación de la calidad de la atención médica. Distrito Federal, México: SSA; 1990.
9. Lozada F, Álvarez, L. Evaluación de mejoramiento de servicios de salud de México-BID. Salud Pública Mex 1993; 35: 541.
10. Gonzáles BI, López P, Marín IA, Haro L, Macías A. Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en el trabajo. Rev Med IMSS 2002; 40: 3014.
11. Organización Panamericana de la Salud. Liderazgo en salud panamericana. Washington DC: Organización Panamericana de la Salud; 1998 (documento oficial N° 287).



ANEXOS

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA



PROYECTO DE INVESTIGACION

“Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013”

Proyecto de Investigación presentado por:

Renzo Marianito Márquez Cazorla

Para optar el título profesional de Médico Cirujano

AREQUIPA – PERU

2013

ANEXO 1

“PROYECTO DE TESIS”

PREAMBULO

La calidad ha sido definida como el conjunto de características de servicio y de productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse orgulloso de poseer un producto o de recibir un servicio al más bajo costo posible. Así mismo, la calidad es considerada también como la aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios(1). La OMS define calidad como; “un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en la salud” (3).

La calidad de la atención médica se determina como aquella clase de atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes. Con este proceso ha surgido, por añadidura, la necesidad de controlar la calidad de la atención médica, la cual se ha consolidado como parte sustantiva del proceso de producción a fin de proteger y proporcionar satisfacción tanto a los usuarios internos como a los externos (5).

La calidad en salud presenta tres componentes: Técnico, interpersonal y confort. Las dimensiones de la Calidad son las unidades de análisis a través de las cuales se efectúa una evaluación de la calidad y son: eficiencia, competencia profesional, eficacia, continuidad, accesibilidad, seguridad, relaciones interpersonales, comodidad y satisfacción del usuario..

La calidad de atención dentro del contexto de la atención médica es un tema que desde hace aproximadamente 40 años ha sido estudiado en América

Latina a través de diferentes metodologías, basada en el modelo de insumo-producto que estudia los tres componentes básicos de la atención médica: la estructura, el proceso y los resultados ha sido una de las más aceptadas. No obstante las diferentes propuestas, la calidad de la atención médica ha sido un problema difícil de conceptuar y evaluar, y tanto las instituciones como el personal de salud han tenido que afrontarla a escala mundial aun cuando reiteradamente se ha señalado que con esta evaluación se cometerían menos fallas, disminuirían los costos, se mejoraría la productividad, se lograría mayor competitividad, se garantizaría la permanencia en el mercado y, por

consiguiente, la empresa seguiría siendo fuente de empleo(6). La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud (9).



I. PLANTEAMIENTO TEORICO:

1) PROBLEMA DE INVESTIGACION:

1.1.Enunciado del problema:

¿Cuál es la satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013?

1.2 Descripción del problema:

1.2.1.- Área de conocimiento:

General: Ciencias de la Salud.

Especifica: Medicina Humana.

Especialidad: Administración en Salud

Línea: Percepción de la calidad



1.2.2.- Análisis y operacionalización de variables:

VARIABLE	INDICADOR	VALORES O CATEGORÍA	TIPO DE VARIABLE
Satisfacción del usuario externo	-Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía -Aspectos tangibles	-Satisfecho -Insatisfecho	Nominal
Variables sociodemográficas	Edad	19 a 59 años	Ordinal
	Sexo	Masculino Femenino	Nominal
	Nivel de instrucción	Analfabeto Primaria Secundaria Superior	Ordinal

1.2.3.- Interrogantes básicas:

- a) ¿Cuál es la satisfacción de pacientes asegurados SIS del consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Goyeneche?
- b) ¿Cuál es la satisfacción de asegurados EsSalud del consultorio externo de Medicina Interna Hospital Yanahuara?
- c) ¿Cuál es la diferencia existente entre la satisfacción del usuario en los consultorios externos de medicina interna en el Hospital Goyeneche y Hospital Yanahuara?
- d) ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los pacientes entrevistados sobre satisfacción del Hospital Goyeneche SIS y del Hospital III Yanahuara EsSalud?

1.2.4.- Tipo de investigación:

Investigación de campo

1.2.5.- Nivel de Investigación: Es un estudio de investigación tipo, prospectivo, comparativo y relacional de corte transversal.



1.2. Justificación

o **Originalidad:** El presente estudio está dirigido a conocer el Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital Goyeneche y Hospital III Yanahuara, y establecer la diferencia entre ambos, hemos encontrado pocos estudio dirigidos específicamente a este problema, y por ser la calidad un proceso dinámico siempre cambiante y diferente entre cada hospital, lo que hace a nuestro estudio original.

o **Relevancia:** La medición de la calidad permite una mejora continua y la Implementación de nuevas y mejores estrategias para prestar la atención en los servicios de salud . A partir de los resultados obtenidos podremos conocer la percepción que tienen los usuarios del SIS de consultorios externos que brinda el Hospital III Yanahuara y Hospital Goyeneche y poder tomar acciones tendientes a mejorar la calidad de atención.

o **Contribución al conocimiento:** este estudio contribuirá a mejorar el nivel de conocimiento acerca de este tema y los factores que se asocian con la satisfacción o insatisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud y de aquellos usuarios de Essalud; ya que no se cuenta con un estudio comparativo de ambos.

o **Factibilidad:** es factible porque se cuenta con los recursos humanos, Económicos, capacidad técnica y de logística para realizar éste estudio y se obtendrá la autorización de las autoridades de los respectivos Hospitales para efectuarlo.

o **Importancia académica y profesional :** Por la conveniencia del investigador y concordancia del tema con las políticas de investigación de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Católica Santa María y está acorde con las políticas de Salud del país, en relación a la mejora continua y a un servicio de calidad como un derecho de los pacientes .

o **Motivación personal :** Siendo la calidad y la satisfacción del usuario en salud un tema importante y diferente entre cada hospital me lleva a realizar el presente estudio de investigación, para así colaborar a la implementación de mejores estrategias de atención en salud.

2. MARCO CONCEPTUAL

1. Satisfacción del usuario

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.

La importancia de conocer la perspectiva del cliente con respecto a los servicios fue reconocida recientemente durante la década de los ochenta. 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)

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

La satisfacción del cliente puede estar influenciada por:

- El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
 - El lugar al cual acuda para recibir atención.
 - El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
 - El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
 - El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios
 - El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.
- (6)

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. (13)

Debido a las normas culturales en contra de las quejas, es posible que el usuario de los establecimientos de salud cuando participan en encuestas o entrevistas relacionadas con la calidad de la atención, responda positivamente a la palabra “satisfecho”.

Por lo tanto, los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aun los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajos como el 5%, deben tomarse en cuenta seriamente.

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. (7)

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. (3)

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. (12)

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. (8)

Por otro lado, los métodos cualitativos si bien pueden aportar información más exhaustiva sobre esta condición básicamente subjetiva, son complejos y exigen amplia preparación y experiencia en su manejo. En cualquier caso también es importante reconocer que los métodos cualitativos difícilmente pueden producir por si solos la información capaz de ser generalizada a espacios institucionales extensos y deben ser asumidos como modalidades complementarias que permite profundizar la información sobre problemas previamente detectados por métodos cuantitativos (2).

Las encuestas, como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario. Las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizada tras la realización del proceso de atención.

Teniendo como marco general estas referencias, se ha elaborado la presente Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud que pretende conocer la percepción sobre la calidad en la atención de quienes reciben y acuden a los servicios de consultorios externos de medicina. (9)

3. Definición de Términos

Calidad: El grado de excelencia o la capacidad para entregar el servicio propuesto. El concepto de calidad incluye los siguientes aspectos: logro de metas o estándares predeterminados; incluir los requerimientos del cliente en la determinación de las metas; considerar la disponibilidad de recursos en la fijación de las metas y reconocer que siempre hay aspectos por mejorar.

Satisfacción del usuario externo: grado de cumplimiento por parte de la organización de salud respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece .

Fiabilidad: capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Capacidad de respuesta: disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Seguridad: evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Empatía: es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Aspectos Tangibles: son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad

3. Calidad y satisfacción

La calidad ha sido definida como el conjunto de características de servicio y de productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse orgulloso de poseer un producto o de recibir un servicio al más bajo costo posible. Así mismo, la calidad es considerada también como la aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios (5). La OMS define calidad como; un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en la salud (8).

La calidad de la atención médica se determina como aquella clase de atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes. Con este proceso ha surgido, por añadidura, la necesidad de controlar la calidad de la atención médica, la cual se ha consolidado como parte sustantiva del proceso de producción a fin de proteger y proporcionar satisfacción tanto a los usuarios internos como a los externos (9).

La calidad en salud presenta tres componentes: Técnico, interpersonal y confort. Las dimensiones de la Calidad son las unidades de análisis a través de las cuales se efectúa una evaluación de la calidad y son: eficiencia, competencia profesional, eficacia, continuidad, accesibilidad, seguridad, relaciones interpersonales, comodidad y satisfacción del usuario (14).

La calidad de atención dentro del contexto de la atención médica es un tema que desde hace aproximadamente 40 años ha sido estudiado en América Latina a través de diferentes metodologías, entre las cuales la integrada por Abedis Donabedian basada en el modelo de insumo producto que estudia los tres componentes básicos de la atención médica: la estructura, el proceso y los resultados, ha sido una de las más aceptadas.

No obstante las diferentes propuestas, la calidad de la atención médica ha sido un problema difícil de conceptualizar y evaluar, y tanto las instituciones como el personal de salud han tenido que afrontarla a escala mundial aun cuando reiteradamente se

ha señalado que con esta evaluación se cometerían menos fallas, disminuirían los costos, se mejoraría la productividad, se lograría mayor competitividad, se garantizaría la permanencia en el mercado y, por consiguiente, la empresa seguiría siendo fuente de empleo(15).

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud (16).

Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad empresarial, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernamentales, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario (17).

Según Aguirre (2009), la satisfacción del usuario es el grado de concordancia entre sus expectativas de calidad en el servicio y la atención recibida. Esta se valora con la encuesta de opinión que considera como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los pacientes (18).

Además, se han descrito estudios que asocian mayor satisfacción con mejores resultados fisiológicos y funcionales, probablemente basados en el valor terapéutico de la relación médico-paciente y del mejor cumplimiento del tratamiento (19)

Conforme a lo anterior, se ratifica que el acto médico no debe separarse del contexto total de atención, ya que incluye, además del clínico, el dominio socio-organizativo

para romper el paradigma en el cual se considera a la calidad como implícita por el simple hecho de ser médico o enfermera, o de contar con hospitales o consultorios; o que se equipara la cantidad con la calidad: a mayor cantidad de servicios, mayor calidad. Por el contrario, se adquieren acciones sistematizadas y planificadas que implican que la organización y los proveedores de los servicios obtengan resultados satisfactorios de acuerdo con el nivel de conocimientos profesionales vigentes en ese momento y se sientan orgullosos de su trabajo. (11)

De tal forma, la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención médica (20).

En el Perú, se han desarrollado algunas iniciativas puntuales y de corto alcance en el tema de escucha al usuario, impulsados fundamentalmente por algunos proyectos de cooperación internacional, que consideraron dentro de su marco de referencia teórico operacional la mejoría continua de la calidad y la satisfacción.(10)

Desafortunadamente, tales iniciativas tuvieron un escenario de aplicación bastante reducido y limitaciones en su institucionalización, el Ministerio de Salud ha formulado lineamientos en salud dirigidos al usuario; aunque continua siendo un gran desafío poder cristalizar su práctica regular. Asimismo, la disponibilidad de información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud públicos (hospitales y centros de salud) es limitada y no se conoce de estudios basados en muestras nacionales que exploren las características de satisfacción del usuario y sus diferencias en función de factores sociales, económicos, demográficos, culturales y de características de la oferta. Dentro de las políticas públicas actuales de reducción de las desigualdades e inequidad en salud, se plantea explorar la asociación del nivel de satisfacción del usuario según condición económica. La literatura muestra poca información sobre el particular y la existente aún no es concluyente (8).

3. ANALISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el ámbito local:

1. Autor: Peralta Larico

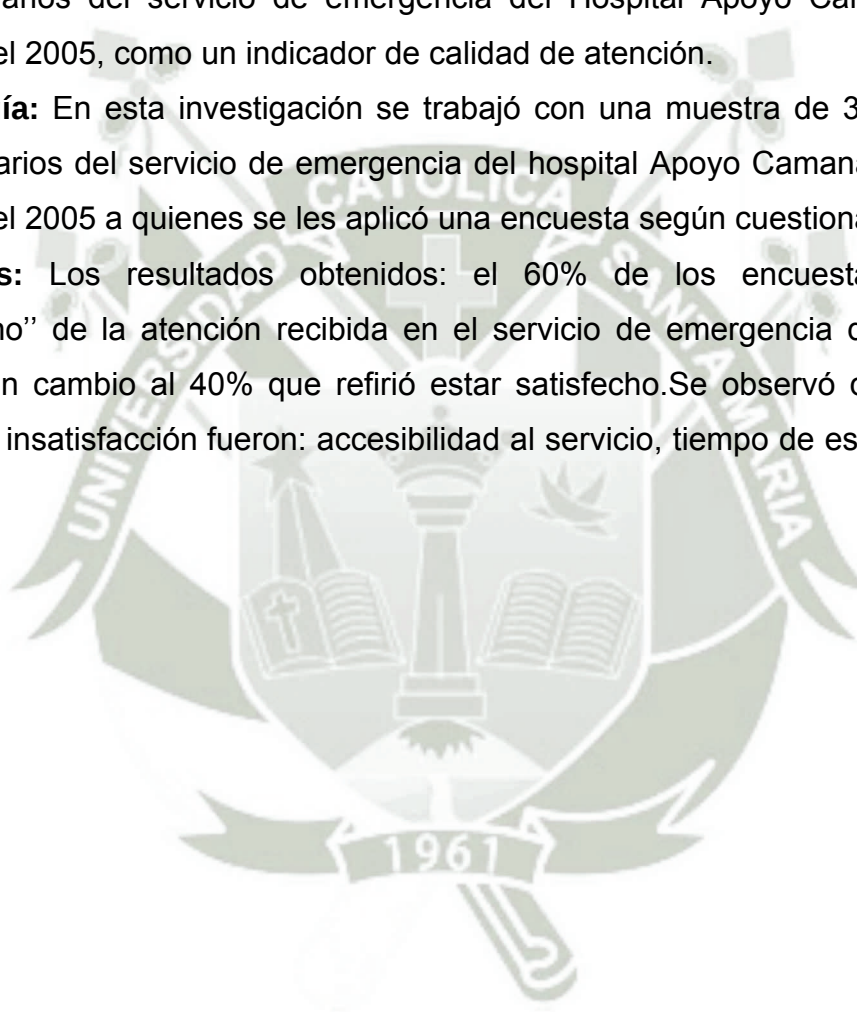
Título: “Satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el servicio de emergencia del hospital apoyo Camaná durante el último trimestre del 2005”

Tesis de bachiller en Medicina. Universidad Católica Santa María

Hallazgos: Tenemos que el objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Apoyo Camaná en el último trimestre del 2005, como un indicador de calidad de atención.

Metodología: En esta investigación se trabajó con una muestra de 320 pacientes que fueron usuarios del servicio de emergencia del hospital Apoyo Camaná durante el último trimestre del 2005 a quienes se les aplicó una encuesta según cuestionario SERVQUAL.

Resultados: Los resultados obtenidos: el 60% de los encuestados refirió estar “insatisfecho” de la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Camaná; en cambio al 40% que refirió estar satisfecho. Se observó que los principales motivos de insatisfacción fueron: accesibilidad al servicio, tiempo de espera y satisfacción general.



2. Autor: Poma Quispe

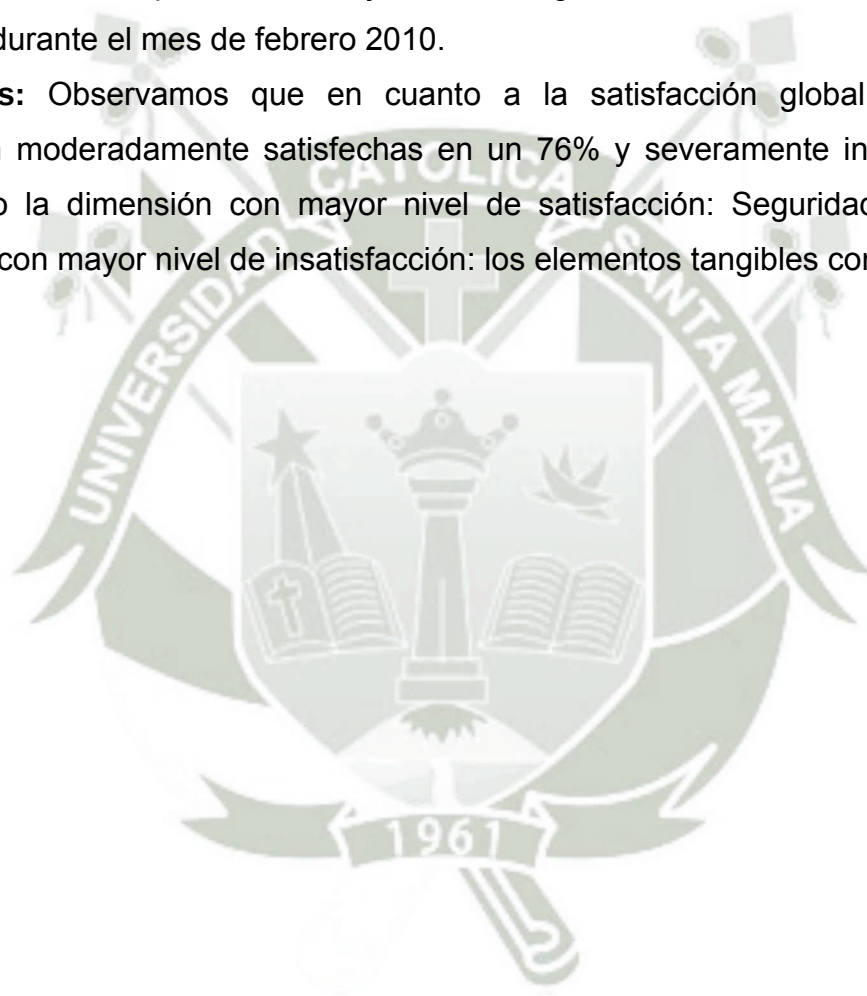
Título: “Satisfacción de las gestantes que realizan su control prenatal en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza 2010”

Tesis de bachiller en Medicina. Universidad Católica Santa María

Hallazgos: En este trabajo el objetivo fue determinar el grado de satisfacción en la atención de las gestantes que realizan su control prenatal en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza según cuestionario SERVQUAL.

Metodología: En el presente trabajo de investigación se realizó una encuesta a 121 gestantes durante el mes de febrero 2010.

Resultados: Observamos que en cuanto a la satisfacción global las usuarias se encuentran moderadamente satisfechas en un 76% y severamente insatisfechas en un 5%, siendo la dimensión con mayor nivel de satisfacción: Seguridad con 30.6% y la dimensión con mayor nivel de insatisfacción: los elementos tangibles con un 78.5%.



En el ámbito nacional

1. Autor Seclén Palacin, Darras

Título: “Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud: Factores Sociodemográficos y de Accesibilidad Asociados. Perú, 2000”.

Encuesta Nacional de Niveles de Vida realizada en el año 2000 (ENNIV 2000).Rev. An. Fac. Med. Lima 2005; 66

<http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>

Hallazgos: Tenemos que el objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción del usuario en centros de salud y hospitales del MINSA así como analizar la relación entre el usuario y nivel socioeconómico; e identificar los factores sociodemográficos.

Materiales y Métodos: Se utilizó el análisis secundario de los datos de Encuesta Nacional de Niveles de Vida (ENNIV) 2000. Fueron entrevistados 376 usuarios de los centros de salud y de los 327 hospitales, respectivamente. Las variables fueron usuario, niveles socioeconómicos y características sociodemográficas y accesibilidad para la atención y se aplicó estadística descriptiva.

Resultados: Se observó que los usuarios de los establecimientos muestran características particulares. La satisfacción del usuario fue 68,1% y 62,1% para los centros de salud y hospitales, respectivamente. Los usuarios de menor nivel socioeconómico presentaron mayor satisfacción.

Conclusiones: Observamos que existen factores sociodemográficos, económicos y de accesibilidad para la atención, que muestran relación con la satisfacción del usuario. Lo que determina que existe diferencia en la comparación del nivel de satisfacción y de sus factores asociados entre tales establecimientos.

En el ámbito internacional

1. Autor: María Puerto Ortuño.

Título: La satisfacción de los usuarios en un servicio público de salud es variable, en función del trato que reciben por parte del médico.

Universidad Europea de Madrid-Madrid Salud

Objetivos: Para realizar el trabajo se concretaron en adaptar una escala de satisfacción, diseñar un estudio para falsar la hipótesis, realizar el estudio en un Centro de Madrid Salud, analizar los resultados y elaborar un informe.

Material y métodos: Se actuó con un unos participantes o usuarios que acudían por 1º vez a un CMS con edades comprendidas entre los 16 y los 64 años. El diseño de trabajo fue un diseño experimental aleatorio simple con evaluación post. Se trabajó con 3 tipos de variables: independientes (condiciones A y B), dependientes o nivel de satisfacción y variables de confusión: sociodemográficas y otras, y el procedimiento con el que se llevo a cabo dicho estudio fue elaborando un cuestionario.

Resultados: Vimos que el usuario tipo de la muestra utilizada era una mujer española de entre 34 y 45 años con un nivel de estudios secundarios, cuya percepción de su estado de salud era bueno, y que solicitaba un servicio realizado con planificación familiar o con atención postcoital, y que en el análisis que efectuamos no encontramos diferencias estadísticamente significativas en los que respecta a las variables de confusión, resultando un grupo homogéneo en cuanto a esas variables, por lo que es la intervención del médico cuando actúa con ellos según los criterios definidos en las condiciones A o B, lo que haría a esos grupos diferentes.

Conclusiones: Concluimos por tanto que la satisfacción de los usuarios se encuentra fuertemente asociada a las condiciones establecidas para el grupo A (trato cortés), que el buen trato no requiere cambios sofisticados, solo cambios discretos y sencillos que están en manos de los médicos, y que los aspectos verbales y no verbales de la comunicación afectan claramente a los usuarios, y previsiblemente a la adherencia de estos a las recomendaciones y prescripciones de salud.

2. Autor: Nerea González, Quintana, Bilbao

Título: “Satisfacción De Los Usuarios De 4 Hospitales De Servicio Vasco De Salud 2002”

Artículo original: Unidad de Investigación, Hospital Galdakao Usansolo, CIBER en Epidemiología y Salud Pública (CIBERESP), Bizkaia, España. Gac Sanit. 2008; 22(3):210-7.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S021391112008000300006&script=sci_arttext

Métodos: En el presente estudio la población estuvo formada por sujetos que habían sido hospitalizados durante enero y febrero de 2002 en 4 hospitales del Servicio Vasco de Salud-Osakidetza. Se seleccionaron 650 pacientes de cada centro, a quienes se envió un cuestionario de satisfacción compuesto por 34 ítems que se resumen en 6 factores. Se crearon puntuaciones independientes para cada factor. Luego se compararon las variables sociodemográficas y del episodio.

Resultados: El grado de satisfacción en general fue alto y se pudieron detectar diferencias en función del hospital y el área evaluados. Así, los usuarios ingresados en el hospital 3 mostraron mayor grado de satisfacción en los factores «información», «trato» y «bienestar», y el grado de satisfacción más bajo en estos factores se detectó en el hospital 1. Los resultados observados en el análisis univariante apenas variaron en el multivariante.

Conclusiones: La encuesta aplicada nos permite obtener resultados comparables entre los hospitales participantes en el estudio, convirtiéndose así en un instrumento que permite detectar áreas con alto nivel de satisfacción.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general:

Determinar la satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y asegurados EsSalud del Hospital Yanahuara Arequipa 2013

4.2. Objetivos específicos:

- Determinar cuáles son las características sociodemográficas de los pacientes entrevistados sobre satisfacción del Hospital Goyeneche SIS y del Hospital III Yanahuara EsSalud
- Determinar la satisfacción de pacientes asegurados SIS de Medicina Interna del Hospital Goyeneche.
- Determinar la satisfacción de asegurados EsSalud de Medicina Interna Hospital Yanahuara.
- Determinar la diferencia existente entre la satisfacción del usuario externo en los consultorios externos de medicina interna en el Hospital Goyeneche y Hospital Yanahuara.

5. HIPOTESIS

Dado que la satisfacción del usuario es el grado de concordancia entre sus expectativas de calidad en el servicio y la atención recibida es probable que exista una diferencia en relación a la satisfacción del usuario externo con predominio en el asegurado de EsSalud del Hospital Yanahuara por su condición de aportante.



II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación.

a. **La técnica:** mediante la aplicación de un cuestionario para la recolección de la información, observación directa.

b. **El instrumento:**

Hoja de recolección de datos en una entrevista estructurada de la Guía Técnica de la Satisfacción del Usuario Externo de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo MINSA, aprobada con Resolución Ministerial 527 del 11 de Julio del 2011 donde aprueba la guía técnica para la evaluación del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios de apoyo médico a cargo de la dirección general de Salud de la Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud.

Tiene una calificación del 1 al 7, donde 1 es la menor calificación y 7 la mayor calificación, consta de:

Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

Fiabilidad: Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó: Preguntas del 01 al 05

Capacidad de Respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno: Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas: Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada: Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación: Preguntas del 19 al 22.

SERVQUAL: Es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc, desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar. La calificación de Servqual va de 1 a 7 para ello se utilizó la escala de Likert:

- Nunca : 1
- Casi nunca : 2
- Algunas veces : 3
- De vez en cuando : 4
- Normalmente : 5
- Muchísimas veces : 6
- Siempre : 7

La escala de Likert es de nivel ordinal y se caracteriza por ubicar una serie de frases seleccionadas en una escala con grados de acuerdo/desacuerdo. Estas frases, a las que es sometido el entrevistado, están organizadas en baterías y tienen un mismo esquema de reacción, permitiendo que el entrevistado aprenda rápidamente el sistema de respuestas.

Esta considera una escala con extremos que van de lo negativo a lo positivo atribuyéndole un puntaje mínimo de 1 a la respuesta más negativa respecto a la afirmación y un puntaje máximo de 7 respecto a la afirmación positiva.

2.2. Campo de verificación

2.2.1. Ubicación espacial: La información para la elaboración del presente estudio se obtendrá de pacientes asegurados de EsSalud y SIS en los consultorios externos de medicina Interna del Hospital III Goyeneche (MINSA) y Hospital III Yanahuara (EsSALUD)

En cuanto al hospital del MINSA se encuentra ubicado en el cercado de la ciudad ,en la avenida del mismo nombre, cuya construcción es a base de sillar teniendo una antigüedad de 100 años, cuenta con un consultorio de medicina interna con mobiliario y equipamiento muy antiguo, en cuanto al hospital de EsSALUD se encuentra ubicado en la avenida Zamàcola y Emmel del distrito de Yanahuara, cuya construcción es de material noble y cuenta con dos consultorios de medicina interna de los cuales sólo funciona uno y se encuentran implementados con equipos de última generación.

2.2.2. Ubicación temporal: El presente trabajo se llevara a cabo durante los meses de enero y febrero del 2013.

2.3. Unidades de estudio: pacientes asegurados de EsSalud y SIS en los consultorios externos de medicina Interna del Hospital III Goyeneche (MINSA) y Hospital III Yanahuara (EsSALUD)

2.4. Universo o población: La población de estudio comprenderá pacientes asegurados de EsSalud y SIS atendidos en un solo consultorio externo de medicina interna en forma aleatoria por año seleccionando la muestra por días y turnos en forma aleatoria y estará constituida por los pacientes mayores de 19 años hasta 65 años en ambos hospitales, de ambos sexos, se sabe que anualmente se atienden 5280 pacientes del cual se sacara la muestra este dato es similar en ambos hospitales.

2.5. Muestra:

$$n = \frac{N \cdot (Z_{\alpha})^2 p \cdot q}{d^2 (N-1) + (Z_{\alpha})^2 p \cdot q}$$

Se tomara una muestra de 240 pacientes.

n= Muestra X

N= Población de pacientes atendidos en consultorios externos de medicina el mes anterior: 5280

Z= Valor crítico de Z que corresponde al nivel de significación 1.96

P= Proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia (Satisfacción con la atención) 0.5

q= Proporción que no presenta el fenómeno (Insatisfacción) 0.5

d= Precisión de la muestra 0.10

2.6. Criterios de inclusión:

- Usuarios de consultorios externos del servicio de Medicina de ambos sexos, asegurados de EsSalud y SIS.
- Edad comprendida entre los 19 a 59 años.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.
- Usuarios nuevos o continuadores en el servicio

2.7. Criterios de exclusión:

- Pacientes con dificultad para la comunicación (idioma, deterioro cognitivo).

III. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización:

- ◆ Autorización del Director del Hospital
- ◆ Preparación de las unidades de estudio.
- ◆ Formalización física de la muestra.

3.2. Recursos:

- ◆ De personal: El encuestador, estudiante de VII año de medicina, diseñador del proyecto y asesor.
- ◆ Materiales: Bibliografía, computadora con acceso a Internet, papel, lapiceros.
- ◆ Económicos: aportados íntegramente por el autor.

3.3. Criterios o estrategias para manejar resultados:

Para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), y cero obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P -E.

Se creara una base de datos en Excel, y método estadístico SPSS 19.0. Se realizara un análisis descriptivo de los datos, los cuales se presentaran entablas de frecuencias, se describen las observaciones en número absolutos y porcentajes para su posterior análisis y discusión.

IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO

	Enero 2013	Febrero 2013	Febrero 2013
Búsqueda de bibliografía	X		
Elaboración del Plan de tesis	X		
Aprobación del Plan de tesis	X	X	
Ejecución e Informe final		X	X

BIBLIOGRAFIA

1. Horovitz J, Jurgens M. La satisfacción total del cliente I. La excelencia en la calidad de los productos. Barcelona: Folio, Financial Times; 2009.
2. Ortiz R, Juárez S, Carreño E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, Rev Esp Salud Pública (México) 2011; 78: 527-37.
3. Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública (México) 2009; 40: 3-12.
4. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Publica (México) 2011; 32:113.
5. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? . Rev Med Hered 2011; 12: 76-7.
6. Kenagy J, Berwick D, Shore M. Service quality in health care (JAMA) 2009; 281: 661-5.
7. Stepke F. Principios bioéticos y calidad de la atención médica. En: Stepke, F Lolas, editor. Ética e innovación tecnológica. Centro Interdisciplinario de Estudios en Bioética. 1ra Edición Universidad de Chile (Santiago de Chile) 2009: 209-15.
8. Resolución Ministerial 519-2006/Minsa: Documento técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud" 30 de mayo 2006.
9. Phillips P, Carson K, Roe W. Toward understanding the patient's perception of quality. The Health Care Supervisor 2008; 16:36-42.
10. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2009. An Fac Med (Lima) 2009;66:127-41.
11. Acosta Z. Percepción de la calidad de atención en los consultorios externos de medicina desde la perspectiva de la satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2009. Tesis de Maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, 2009.

12. Tso I, Ng S, Chang C. The development and validation of the concise outpatient department user satisfaction scale. *Int J Qual Health Care* 2006; 18: 275-80.
13. Otani K, Harris L. Different integration processes of patient satisfaction among four groups. *Health Care Manage Rev* 2011; 29:188-95.
14. Ware J, Russell W, Snyder M, Chu G. Consumer perceptions of health care services: Implications for academic medicine. *J Med Educ* 2009; 50:839-48.
15. Núñez Z. Estudio de evaluación de la calidad de servicio de los consultorios externos del servicio de medicina del HNAL Lima. Tesis de Maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, 2009.
16. Ricci V. Calidad de servicio percibida por los usuarios de la consulta externa de Medicina Interna del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Tesis de Maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, 2009.
17. Pérez N. Calidad de servicio en la consulta externa de Neurología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza desde la percepción de los usuarios externos. Tesis de Maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, 2008.
18. Arteaga B. Calidad de servicio en consulta externa de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo desde la perspectiva del usuario externo. Tesis de Maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, 2008.
19. Joaquín R. Calidad de servicio según la satisfacción del usuario de la consulta del servicio de medicina del Hospital II - EsSalud Chocope, La Libertad, Perú. Tesis de Maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, 2008.
20. Aphang M, Casas J. Calidad de la atención en la consulta ambulatoria de Medicina Interna en el Hospital Arzobispo Loayza. *HAL Revista Científica del Cuerpo Médico del Hospital Arzobispo Loayza* 2007;2:24-8.
21. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los EESS y servicios médicos de apoyo. RM 527- Lima 2011
22. Calidad de atención en la consulta externa de medicina interna del Hospital Nacional Dos de Mayo, desde la percepción del usuario externo – Lima 2008

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III												
Nombre del Encuestador:												
Establecimiento de Salud:												
Fecha:	Hora de Inicio: / /	Hora Final: / /										
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de de atención fue recibido en la Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.												
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:												
1. Condición del encuestado	Usuario (a) 1	Acompañante 2										
2. Edad del encuestado en años												
3. Sexo	Masculino 1	Femenino 2										
4. Nivel de estudio	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Analfabeto</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Primaria</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Superior Técnico</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Superior Universitario</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>		Analfabeto	1	Primaria	2	Secundaria	3	Superior Técnico	4	Superior Universitario	5
Analfabeto	1											
Primaria	2											
Secundaria	3											
Superior Técnico	4											
Superior Universitario	5											



**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

**GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

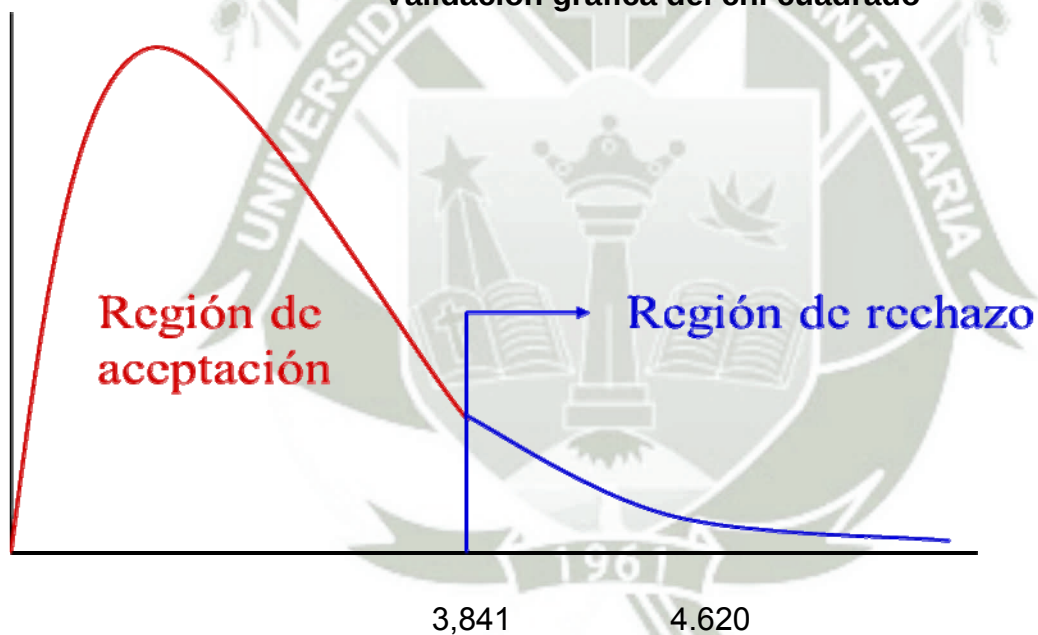
EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E Que usted comprenda la explicación del médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

ANEXO 2

Valores estadísticos del chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,620	1	0,000		
Corrección por continuidad ^b	3,584	1	00,000		
Razón de verosimilitudes	3,339	1	0,000		
Estadístico exacto de Fisher				0,000	0,000
Asociación lineal por lineal	4,451	1	,000		
N de casos válidos	240				

Validación grafica del chi cuadrado



Fuente: Base de datos

Interpretación

Los datos que nos proporciona el chi cuadrado manifiesta que no hay diferencia entre la atención del Hospital Goyeneche SIS y el Hospital Yanahuara Essalud ya que se aprecia que existe similitud en la atención entre ambos hospitales. Se aprecia que a 1 grado de libertad le corresponde 3.841 de valor límite y el valor del chi cuadrado es de 4.620 es decir se encuentra en el área de rechazo y se infiere que no existen diferencias en cuanto a satisfacción del paciente.





HOSPITAL YANAHUARA III ESSALUD																									
FICHA	SEXO	EDAD	GRADO DE I.	pre1	pre2	pre3	pre4	pre5	pre6	pre7	pre8	pre9	pre10	pre11	pre12	pre13	pre14	pre15	pre16	pre17	pre18	pre19	pre20	pre21	pre22
1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1
2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1
3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1
4	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
5	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
6	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
7	3	1	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
8	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
9	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
10	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
11	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
12	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
13	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1
14	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
15	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
16	3	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2
18	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1
19	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
20	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
21	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2
22	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
23	1	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
24	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1
25	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1
26	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1
27	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
28	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
29	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
30	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
31	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1
32	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2
33	3	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
34	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
35	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2
36	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1
37	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
38	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
39	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
40	3	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
41	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
42	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
43	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2
44	1	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1
45	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2
46	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2
47	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1
48	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1
49	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
50	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
51	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1
52	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
53	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1
54	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2
55	2	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1
56	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
57	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1
58	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2
59	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1
60	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2
61	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2
62	3	3																							

HOSPITAL YANAHUARA III ESSALUD																									
FICHA	SEXO	EDAD	GRADO DE I.	pre1	pre2	pre3	pre4	pre5	pre6	pre7	pre8	pre9	pre10	pre11	pre12	pre13	pre14	pre15	pre16	pre17	pre18	pre19	pre20	pre21	pre22
81	1	3	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
82	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
83	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
84	1	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2
85	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
87	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
88	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
89	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
90	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1
91	1	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
92	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1
93	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
94	3	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1
95	3	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2
96	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
97	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
98	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2
99	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
100	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1
101	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2
102	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
103	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
104	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1
105	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1
106	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
107	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
108	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
109	1	1	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1
110	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
111	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1
112	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2
113	3	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
114	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
115	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1
116	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2
117	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
118	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
119	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2
120	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
121	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1
122	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
123	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
124	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
125	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
126	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2
127	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1
128	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2
129	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2
130	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
131	1	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2
132	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1
133	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2
134	1	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1
135	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1
136	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
137	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2
138	3	2	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1
139	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2
140	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1
141	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1					

HOSPITAL YANAHUARA III ESSALUD																									
FICHA	SEXO	EDAD	GRADO DE I.	pre1	pre2	pre3	pre4	pre5	pre6	pre7	pre8	pre9	pre10	pre11	pre12	pre13	pre14	pre15	pre16	pre17	pre18	pre19	pre20	pre21	pre22
161	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
162	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1
163	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
164	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1
165	1	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
166	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1
167	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1
168	1	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1
169	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
170	1	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
171	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
172	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2
173	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
174	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
175	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2
176	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1
177	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1
178	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
179	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
180	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
181	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1
182	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
183	1	3	3	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
184	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1
185	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1
186	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
187	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2
188	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2
189	1	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1
190	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2
191	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2
192	3	3	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1
193	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1
194	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
195	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1
196	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2
197	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1
198	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2
199	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1
200	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
201	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1
202	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
203	3	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2
204	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2
205	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1
206	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
207	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1
208	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
209	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
210	3	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2
211	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1
212	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1
213	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2
214	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
215	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1
216	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2
217	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2
218	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
219	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2
220	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
221	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2								

HOSPITAL GOYENBECHE III SIS																									
FICHA	SEXO	EDAD	GRADO DE I.	pre1	pre2	pre3	pre4	pre5	pre6	pre7	pre8	pre9	pre10	pre11	pre12	pre13	pre14	pre15	pre16	pre17	pre18	pre19	pre20	pre21	pre22
1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1
2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1
3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1
4	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
5	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
6	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
7	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
8	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
9	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
10	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
11	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
12	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
13	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1
14	2	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
17	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2
18	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1
19	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
20	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
21	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2
22	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
23	1	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
24	2	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1
25	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1
26	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1
27	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
28	1	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
29	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
30	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
31	1	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1
32	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2
33	2	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
34	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
35	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2
36	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1
37	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
38	2	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
39	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
40	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
41	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
42	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
43	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2
44	1	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1
45	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2
46	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2
47	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1
48	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1
49	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
50	1	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
51	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1
52	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
53	1	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1
54	1	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2
55	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1
56	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
57	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1
58	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2
59	2	1	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1
60	1	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2
61	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2
62	1																								

HOSPITAL GOYENBECHE III SIS																									
FICHA	SEXO	EDAD	GRADO DE I.	pre1	pre2	pre3	pre4	pre5	pre6	pre7	pre8	pre9	pre10	pre11	pre12	pre13	pre14	pre15	pre16	pre17	pre18	pre19	pre20	pre21	pre22
81	1	3	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
82	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
83	2	2	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
84	1	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2
85	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1
86	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
87	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
88	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
89	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
90	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1
91	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
92	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1
93	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
94	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1
95	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2
96	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
97	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
98	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2
99	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
100	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1
101	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2
102	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
103	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
104	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1
105	1	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
106	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
107	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
108	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
109	2	1	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1
110	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
111	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1
112	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2
113	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
114	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1
116	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
117	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
118	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
119	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
120	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
121	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1
122	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
123	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1
124	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
125	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
126	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2
127	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1
128	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2
129	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2
130	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
131	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2
132	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
133	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2
134	1	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
135	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1
136	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
137	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2
138	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
139	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2
140	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1
141	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1</				

HOSPITAL GOYENBECHE III SIS																									
FICHA	SEXO	EDAD	GRADO DEI.	pre1	pre2	pre3	pre4	pre5	pre6	pre7	pre8	pre9	pre10	pre11	pre12	pre13	pre14	pre15	pre16	pre17	pre18	pre19	pre20	pre21	pre22
161	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2
162	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1
163	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
164	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1
165	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
166	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1
167	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1
168	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1
169	2	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
170	1	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
171	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
172	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2
173	2	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
174	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
175	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2
176	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1
177	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1
178	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
179	2	1	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
180	1	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
181	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1
182	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
183	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
184	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1
185	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1
186	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
187	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2
188	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2
189	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1
190	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2
191	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2
192	1	3	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
193	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1
194	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
195	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1
196	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2
197	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1
198	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2
199	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
200	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
201	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1
202	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
203	1	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2
204	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2
205	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1
206	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
207	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1
208	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
209	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
210	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2
211	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1
212	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1
213	1	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2
214	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
215	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1
216	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2
217	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
218	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
219	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2
220	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
221	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2								



ANEXO 4

MATRIZ DE DATOS

Claves

1) Ficha

2) Sexo

- 1) Masculino
- 2) Femenino

3) Edad

- 1) 19 a 39 años
- 2) 40 a 59 años
- 3) 60 a más

4) Grado de Instrucción

- 1) Superior
- 2) Secundaria
- 3) Primaria
- 4) Analfabeto

5) Pregunta 1 – Pregunta 22

- 1) Satisfecho
- 2) Insatisfecho