

Universidad Católica de Santa María

“IN SCIENTIA ET FIDE ERIT FORTITUDO NOSTRA”

Facultad de Obstetricia y Puericultura



“Calidad de Atención desde la Perspectiva del Usuario Externo del Consultorio de Planificación Familiar en el Centro de Salud Edificadores Misti, Año 2013”

Tesis presentada por las Bachilleres:

QUEQUEZANA VILCAPAZA, CINTHIA JAZMÍN

CALDERÓN BARRIENTOS KATHERINE ELAYNNE

**Para obtener el Título Profesional de Licenciadas en
Obstetricia**

**Arequipa - Perú
2013**

DEDICATORIA

A DIOS

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A MIS PADRES

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, gracias por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí y por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ustedes.

A MI ABUELA Y TÍO

Por apoyarme siempre cuando lo necesite y estar pendiente siempre de mis necesidades y bienestar, comprenderme y saberme guiar por el buen camino gracias porque ustedes también son una pieza fundamental en mi vida, y por su apoyo en esta etapa

AL AMOR DE MI VIDA

A mi amor eterno Guillermo, por estar siempre a mi lado, brindándome todo su amor, entrega, dedicación y sobre todo dándome y brindarme su inmenso amor, tenerme mucha paciencia durante estos años de mi vida juntos lo cual ha sido una pieza clave. Mil gracias porque siempre estas a mi lado sin condiciones.

CINTHIA JAZMIN QUEQUEZANA VILCAPAZA

DEDICATORIA

Agradezco primeramente a dios por darme mucha fortaleza y salud en todo este tiempo. A mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho por mí.

A mis hermanos, tíos, primos, abuelos y profesores de la universidad. Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

KATHERINE ELAYNNE CALDERON BARRIENTOS

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	7
SUMMARY.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9

CAPÍTULO I

I.- PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	11
1. Problema de investigación.....	11
1.1 Enunciado.....	11
1.2 Descripción.....	11
1.3 Justificación.....	14
2. Objetivos.....	15
3. Marco Teórico.....	16
3.1. Marco Conceptual.....	16
3.1.1 Conceptos de Calidad.....	16
3.1.2 Dimensiones de la Calidad.....	17
3.1.3 Resultados en los Servicios de Salud.....	20
3.1.4 Indicadores de Calidad Basados en los Resultado.....	22
3.1.4.1. Indicadores Centinela.....	22
3.1.4.2. Indicadores de Datos Agregados.....	23
3.1.4.3. Indicadores Basados en la Opinión de los Pacientes.....	24
4. Antecedentes Investigativos.....	26
5. Hipótesis.....	33

CAPÍTULO II

II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	35
1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación.....	35
2. Campo de verificación.....	37
2.1. Ubicación espacial.....	37
2.2. Ubicación temporal.....	37
2.3. Unidades de estudio.....	37
3. Estrategia de recolección de datos.....	39
3.1. Organización.....	39
3.2. Validación de los instrumentos.....	39
4. Estrategias para manejo de resultados.....	39
4.1. Plan de procesamiento.....	39
4.2. Plan de análisis.....	39

CAPÍTULO III

III. RESULTADOS.....	41
Tabla N° 1 Edad de los usuarios externos del consultorio de planificación familiar.....	41
Tabla N°2 Procedencia de los usuarios externos del consultorio de planificación familiar.....	42
Tabla N° 3 Grado de instrucción de los usuarios externos del consultorio de planificación familiar.....	43
Tabla N° 4 Opiniones sobre la asistencia al establecimiento de salud de los usuarios externos del consultorio de planificación familiar.....	44
Tabla N° 5 Calidad de atención percibida por los usuarios externos del consultorio de planificación familiar.....	45

Tabla N° 6 Calidad de atención según respeto percibida por los usuarios externos del consultorio de planificación familiar.....	46
Tabla N° 7 Calidad de atención según eficacia percibida por los usuarios externos del consultorio de planificación familiar.....	47
Tabla N° 8 Calidad de atención según información completa percibida por los usuarios externos del consultorio de planificación familiar.....	48
Tabla N° 9 Calidad de atención según accesibilidad percibida por los usuarios externos del consultorio de planificación familiar.....	49
Tabla N° 10 Calidad de atención según oportunidad percibida por los usuarios externos del consultorio de planificación familiar.....	50
Tabla N° 11 Calidad de atención según seguridad percibida por los usuarios externos del consultorio de planificación familiar.....	51
Tabla N° 12 Calidad de atención según satisfacción global percibida por los usuarios externos del consultorio de planificación familiar.....	52

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN.....	54
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES.....	58
BIBLIOGRAFÍA.....	59
HEMEROGRAFÍA.....	61
INTERNET.....	62

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento.....	64
Anexo 2. Matriz.....	67

RESUMEN

En los Centros de Salud es importante evaluar las características inherentes al proceso o sistema que cumplen con las necesidades de cada usuario que acude al Centro de Salud, por ello evaluar la Calidad de Atención es un indicador principal en la organización de la salud.

Por lo cual se realizó un estudio sobre la Calidad de Atención desde la Perspectiva del Usuario Externo del Consultorio de Planificación Familiar en el Centro de Salud Edificadores Misti, Año 2013.

La presente investigación es prospectivo, transversal y observacional.

Se encuestó 120 usuarias que acuden al consultorio externo de planificación familiar del Centro de Salud Edificadores Misti lo cual se encontró que el 62.86% de los usuarios indicaron una regular calidad de atención. En cuanto a los componentes, de respeto al usuario el 88.3% mostraron un nivel bueno; respecto a la eficacia el 90.8% de las usuarias también indicaron un buen nivel. De la misma manera el 68.3% de ellas percibieron una mala información completa y el 55% se observó una buena accesibilidad. En los componentes de oportunidad y seguridad el 56.7% y el 60% indicaron una mala calidad respectivamente y el 90.8% de las usuarias reflejó una satisfacción global, buena.

Se concluye que la calidad de atención general en el Centro de Salud Edificadores Misti fue regular.

PALABRAS CLAVES: Calidad, atención, planificación familiar.

SUMMARY

In the health centers is important to evaluate the characteristics inherent in the process or system that meets the needs of every user who comes to the health center, so evaluate the Quality of Care is a leading indicator of the health organization.

Therefore, a study on Quality of Care from the External User Perspective Family Planning Clinic Health Center Life Builders Misti, Year 2013.

The present study is a prospective, cross-sectional, observational study.

It surveyed 120 users attending the Family Planning outpatient Health Center Life Builders Misti which found that 62.86% of users indicated a fair quality of care. As for the components, respect the user 88.3% showed a good level, regarding the efficacy 90.8% of users also indicated a good level. Similarly 68.3% of them perceived a complete misinformation and 55% showed a good accessibility. In the security components opportunity and 56.7% and 60% respectively indicated a poor quality and 90.8% of users reflected overall satisfaction, good.

We conclude that the overall quality of care in the health center Life Builders Misti was fair.

KEY WORDS: Quality, health, family planning.

INTRODUCCIÓN

La importancia de conocer la perspectiva de los usuarios en los servicios de salud ha sido una preocupación continua derivada de dar a los servicios un enfoque empresarial, donde el paciente pasa a ser un cliente al que se debe brindar servicios de calidad. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario como referente de calidad, 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 e información pertinente.

El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de una 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 sobre todo que obtenga el servicio que necesitó.

Es así que en nuestro país se tiene la percepción de que los Centros de Salud del sector público ofrecen servicios de mala calidad, posiblemente debido a que enfrentan carencias de infraestructura, logística o personal, y los usuarios tienden a manifestar insatisfacción por la atención que reciben. En el marco de los Lineamientos de Política Sectoriales, el Ministerio de Salud, ya en diciembre del año 2001, aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, el cual establece los principios, bases conceptuales y objetivas que vienen orientando los esfuerzos por mejorar la calidad.

Uno de los objetivos de estos lineamientos es el monitoreo continuo para asegurar la mejora continua de la calidad. En el Servicio de Planificación Familiar donde la calidad de la información brindada es relevante para asegurar que el usuario no sólo perciba una buena atención, sino que logre una planificación familiar exitosa y viva una sexualidad satisfactoria. La evaluación de la calidad en este servicio es por lo tanto de gran importancia, lo que motivó la realización del presente estudio.



I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Problema de investigación

1.1. Enunciado del Problema

¿Cómo es la Calidad de Atención desde la Perspectiva del Usuario Externo del Consultorio de Planificación Familiar en el Centro de Salud Edificadores Misti, Año 2013?

1.2. Descripción del Problema

a) Área del conocimiento

Área general: Ciencias de la Salud

Área específica: Obstetricia

Especialidad: Administración en Salud

Línea: Calidad de atención

b) Operacionalización de Variables

VARIABLE	INDICADOR	SUB INDICADORES
CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EXTERNO	1.RESPECTO AL USUARIO	1.1 Trato que se da a la persona 1.2 Confianza que brinda el personal
	2.EFICACIA	2.1 Realización del examen(pulso, presión arterial, peso, temperatura, examen de mamas)
	3.INFORMACIÓN COMPLETA	3.1 Explicación en lenguaje claro sobre la información de los diversos métodos anticonceptivos que existen. 3.2 Explicación en lenguaje claro sobre los efectos adversos que producen los diversos métodos anticonceptivos que existen. 3.3 Comprensión de la información clara sobre la elección del método a elegir. 3.3 Indicaciones claras en la receta.
	4.ACSESIBILIDAD	4.1 Tarifas al alcance del paciente 4.2 Horarios del establecimiento conveniente. 4.3 Distancia
	5.OPORTUNIDAD	5.1 Tiempo de espera.
	6.SEGURIDAD	6.1 Comodidad de los ambientes del establecimiento 6.2 Limpieza del establecimiento. 6.3 Respeto a la privacidad del paciente
	7.SATISFACCION GLOBAL	7.1 Percepción de resolución del motivo de consulta. 7.2 Satisfacción con la atención recibida.

c) Interrogantes Básicas

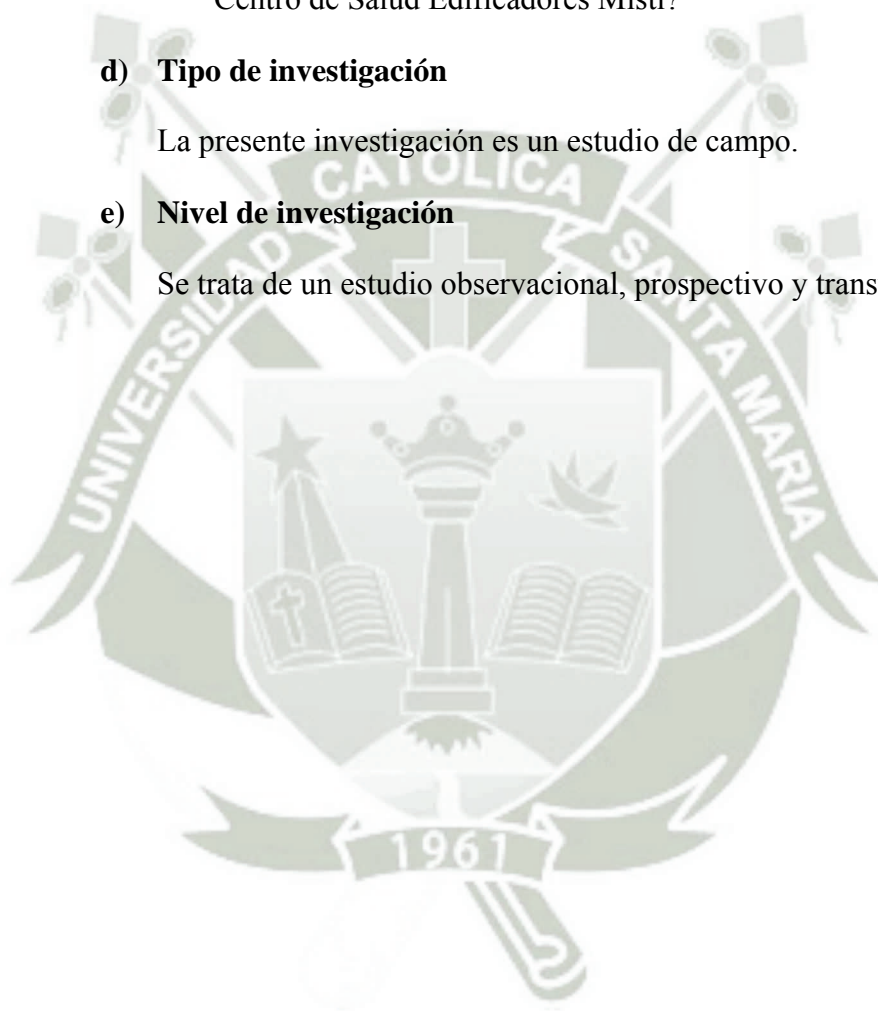
- ¿Cómo es la Calidad de Atención del Consultorio de Planificación Familiar en el Centro de Salud Edificadores Misti percibida por de los usuarios externos?
- ¿Cuáles son los componentes de la Satisfacción de los usuarios externos en el Consultorio de Planificación Familiar en el Centro de Salud Edificadores Misti?

d) Tipo de investigación

La presente investigación es un estudio de campo.

e) Nivel de investigación

Se trata de un estudio observacional, prospectivo y transversal.



1.3 Justificación del problema

El presente estudio está dirigido a establecer la calidad de atención a través de la satisfacción del Usuario Externo del Consultorio de Planificación Familiar en el Centro de Salud Edificadores Misti.

Aunque se ha evaluado la calidad en servicios externos de la atención primaria, no hay estudios que evalúen la calidad de la atención del servicio de Planificación Familiar del Centro de Salud Edificadores Misti, por lo que el estudio es **original**.

Tiene **relevancia práctica** ya que permitirá identificar los aspectos que se relacionan a una mala calidad del servicio percibido por los usuarios, para mejorar en forma continua y beneficiar así a la población, lo que redunda en su **relevancia social**.

El estudio es **contemporáneo** ya que la mejora de calidad en los servicios de salud es una preocupación constante de los establecimientos de salud estatales.

El estudio es **factible** de realizar por su diseño prospectivo en el que se cuenta con instrumentos validados.

Además de satisfacer el **interés** de realizar una investigación en el campo de la obstetricia, lograremos una importante **contribución académica** al campo de esta profesión, y por el desarrollo del proyecto en la etapa de obtención del título profesional, cumplimos con las **políticas de investigación** de la Universidad en esta etapa importante del desarrollo profesional.

2. OBJETIVOS

- 2.1 Conocer la Calidad de Atención del Consultorio de Planificación Familiar en el Centro de Salud Edificadores Misti percibida por los usuarios externos.
- 2.2 Identificar los componentes de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Consultorio de Planificación Familiar en el Centro de Salud Edificadores Misti.



3. MARCO TEORICO

a. MARCO CONCEPTUAL

3.1.1 CONCEPTOS DE CALIDAD

El Diccionario de la Real Academia Española define el concepto de calidad como “La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie”.

Esta definición muestra la subjetividad de su valoración y de otro lado su relatividad, ya que no es una cualidad absoluta que se posee o no se posee, sino un atributo relativo: se tiene más o menos calidad.

La calidad se ha definido en términos generales desde el campo de la industria como las características del producto o servicio que satisfacen las necesidades del consumidor. G. Taguchi creó el concepto de “diseño robusto”, este excedía sus expectativas de calidad para así lograr la satisfacción del cliente.

En el sector salud se entiende como la relación entre su producción y la satisfacción de necesidades, sea esto en el ámbito individual como en el social.

La calidad total es el conjunto de principios, de estrategia global, que intenta movilizar a toda la empresa con el fin de obtener una mejor satisfacción del cliente al menor costo.

La norma ISO 9000:2000, define Calidad como: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un producto, proceso o sistema cumple con las necesidades o expectativas establecidas para la organización, sus clientes y otras partes interesadas. Estas necesidades o expectativas se dan generalmente de forma implícita y obligatoria.

Joseph M. Juran, su principio e idea es: “Que la administración de la calidad se basa en lo que llama la filosofía de Juran que es: planear, controlar y mejorar la calidad”.

Según Deming, “La calidad se logra mejorando el proceso, se incrementa la uniformidad del producto, se reducen los trabajos y errores, se minimiza el desperdicio de mano de obra, maquina-tiempo y materiales, y entonces se incrementa la producción haciendo menos esfuerzos, tener una baja calidad significa un alto costo y pérdida de posición competitiva”.

Crosby, estableció la administración preventiva como modelo de dirección en el que ante la crisis la empresa requiere calidad total para sobrevivir, crecer, exportar y competir.

3.1.2 DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Los expertos reconocen varias dimensiones diferentes de calidad que van a variar en importancia, según el contexto en el cual tiene lugar un esfuerzo de garantía de la misma. Entre éstas se puede citar competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia, satisfacción del cliente, eficiencia, continuidad, seguridad o comodidad.

- ✓ **Competencia Profesional:** Se refiere a la capacidad y al desempeño de las funciones del equipo de salud, del personal administrativo y del personal de apoyo. Esta se relaciona con la ejecución de las pautas y normas para el ejercicio de la profesión, así como su realización en términos de fiabilidad, precisión, confiabilidad y uniformidad. Para el equipo de salud, comprende las técnicas relacionadas con el diagnóstico y el tratamiento, así como la capacidad de suministrar asesoramiento efectivo en salud y establecer una buena relación con el paciente.

✓ **Acceso a los Servicios:** Implica la eliminación de barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención de salud. Comprende barreras de índole geográfica, económica, social o cultural, organizacional o lingüística. En el orden geográfico se refiere a la ubicación de los servicios a mucha distancia de la residencia de los usuarios o en un terreno escabroso o con alto costo de transporte, lo económico se refiere a una pobre accesibilidad de los productos y servicios ofrecidos a los clientes por el costo elevado según sus ingresos. El aspecto social o cultural se relaciona con la aceptabilidad de los servicios ofrecidos, teniendo en cuenta valores culturales y actitudes locales, para que las orientaciones de los servicios no entren en contradicción con las normas propias de cada cultura. Lo organizacional se refiere a la medida en que la organización de servicios es conveniente para los posibles clientes, las horas de atención de las clínicas y los sistemas de turnos, el tiempo de espera y la modalidad de la prestación de servicios, por ejemplo. El acceso lingüístico implica que los servicios se presten en un idioma y vocabulario conocido para el usuario, que les permita expresarse con facilidad y entender al trabajador de salud.

✓ **Eficacia:** La calidad de los servicios de salud depende de la eficacia de las normas de prestación de servicios y las de orientación clínica, para resolver el problema del usuario. Cuando se determina qué norma debe aplicarse en una situación dada, hay que tener en cuenta los riesgos relativos relacionados con la condición y el procedimiento médico.

✓ **Satisfacción del cliente:** Esta se refiere a la apreciación de agrado del usuario, a consecuencia de una relación proveedor-clientes, entre administradores y equipo de salud con la comunidad. Las buenas relaciones interpersonales contribuyen a la eficacia de la

asesoría prestada en materia de salud y al establecimiento de una buena relación general con los pacientes, con un consecuente mayor aprecio de éstos.

Estas relaciones son las que producen confianza y credibilidad, y se demuestran por medio del respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y compenetración. Por ende, los problemas de la dimensión de satisfacción del cliente pueden comprometer la calidad general de la atención.

✓ **Eficiencia:** La eficiencia de los servicios de salud es una dimensión importante de la calidad dado que los recursos de atención de salud son generalmente limitados. Esta exige que los proveedores de salud eviten suministrar atención innecesaria o inapropiada y que la atención deficiente que se da como resultado de normas inefectivas se minimice o se elimine. Dos maneras de mejorar la calidad serían eliminar el derroche y evitar los errores al mismo tiempo que se reducen los costos.

✓ **Continuidad:** Implica que el cliente pueda recibir la serie completa de servicios de salud que necesita sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento.

✓ **Seguridad:** Implica la reducción del riesgo de infecciones, efectos colaterales perjudiciales u otros peligros que pudieran relacionarse con la prestación de los servicios. El sistema de salud tiene la responsabilidad de asegurar que los servicios se presten con un mínimo de riesgos. Las salas de espera en los centros de salud pueden exponer a los pacientes a infecciones si no se toman medidas para prevenirlas.

✓ **Comodidad:** Esta se refiere a las características de los servicios que no están directamente relacionadas con la eficacia clínica, pero que acrecientan la satisfacción del cliente y su deseo de volver al establecimiento para recibir atención médica en el futuro. Puede influir en las expectativas que tiene el paciente y la confianza que siente con relación a otros aspectos del servicio o producto. A menudo se relaciona con el aspecto físico del establecimiento, el personal y los materiales, así como la limpieza y la privacidad.

3.1.3 RESULTADOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Históricamente la calidad de la relación médico-paciente ha sido considerada como un elemento muy influyente en el resultado de la atención sanitaria.

En los últimos años hemos asistido a un cambio importante en las relaciones médico-paciente consecuencia del enfoque de la sociedad hacia los consumidores. El efecto inmediato de ello es que el resultado de la asistencia sanitaria se mide hoy día en términos de efectividad, eficiencia, percepción por el paciente de su dolor o de su autonomía, su sensación de bienestar físico y mental y, también, por su satisfacción con el resultado alcanzado.

El rol del paciente no es el mismo en todos los casos y su participación en el Sistema Sanitario es muy variable, como el de participar en la evaluación de los resultados que se alcanzan manifestando su satisfacción o insatisfacción con los mismos, tanto desde el punto de vista asistencial como desde otros puntos de vista.

Aunque algunos autores hace ya muchos años que habían indicado el valor de la Satisfacción del Paciente como un indicador del resultado

de la atención médica, no ha sido hasta hace unos pocos años cuando el interés de los clínicos por esta medida se ha despertado.

Inicialmente el recelo hacia este tipo de evaluaciones constituyó una barrera para su implantación. Actualmente y por diversas razones se abre paso una nueva estrategia de organización y diseño de los procesos asistenciales que pone su énfasis en que dichos procesos deben diseñarse considerando tanto las necesidades como la satisfacción de las expectativas de los pacientes.

Los indicadores basados en los resultados han sido el eje central de la investigación para la monitorización de la calidad pues tienen la enorme ventaja de ser fácilmente comprendidos; su principal problema radica en que para que constituyan un reflejo real de la calidad de la atención, deberán contemplar las características de los pacientes en los cuales se basan, algo que puede resultar complicado.

El resultado, se refiere al beneficio que se logra en los pacientes, aunque también suele medirse en términos de daño o, más específicamente, el resultado es un cambio en la salud que puede ser atribuido a la asistencia recibida.

De manera amplia, Donabedian define como resultados médicos “aquellos cambios, favorables o no, en el estado de salud actual o potencial de las personas, grupos o comunidades que pueden ser atribuidos a la atención sanitaria previa o actual”. Pero también apunta que los resultados incluyen otras consecuencias de la asistencia como por ejemplo el conocimiento acerca de la enfermedad, el cambio de comportamiento que repercute en la salud o la satisfacción de los pacientes. A esta última se le otorga gran importancia ya que, además de constituir el juicio de los pacientes sobre la calidad de la asistencia recibida tiene una influencia directa sobre los propios resultados.

3.1.4 INDICADORES DE CALIDAD BASADOS EN LOS RESULTADOS:

Gilmore y de Morales le atribuyen a los indicadores de resultados de la atención hospitalaria varias características entre las que se destacan las siguientes:

- No evalúan directamente la calidad de la atención, sino que simplemente permiten deducir sobre el proceso y la estructura del servicio.
- Dependen de la interacción con otros factores, como la mezcla de pacientes y la gravedad de la enfermedad.
- Reflejan la contribución de diferentes aspectos del sistema de atención médica pero al mismo tiempo esconden lo que anduvo bien o mal y no deberían analizarse separadamente del proceso y la estructura.
- Son mejor comprendidos por los pacientes y el público que los aspectos técnicos de estructura y proceso.

Dentro de los indicadores de resultados se pueden identificar dos grandes grupos los llamados “Indicadores” Centinela” y los “Indicadores basados en proporciones o de datos agrupados”.

3.1.4.1 Indicadores centinela

Son aquellos que representan un suceso lo bastante grave e indeseable del resultado de la atención, como para realizar una revisión individual de cada caso en que se produzca. Identifican la aparición de un evento serio cuya ocurrencia debe ser investigada inmediatamente. Son importantes para garantizar la seguridad del paciente, pero son menos útiles para medir el desempeño global de una institución.

Los sucesos centinela se caracterizan por una baja probabilidad de ocurrencia y una alta probabilidad de ser atribuibles a un fallo en la atención y por tanto deben tener una excelente validez.

3.1.4.2 Indicadores de datos agregados (continuos o basados en tasas)

Los indicadores de datos agregados (continuos o basados en tasas) son los que miden el desempeño basándose en eventos que ocurren con cierta frecuencia. Son los más importantes para determinar el nivel de desempeño de una institución, detectar tendencias, hacer comparaciones con el desempeño pasado, con otras instituciones o con puntos de referencia establecidos.

Los programas de garantía de calidad de hospitales comúnmente proponen una lista de mediciones de resultados que suelen ser indicadores de datos agregados y que se presentan en el cuadro.

Cuadro. Ejemplos de Indicadores de datos agregados

Tasa de mortalidad hospitalaria (general o por servicios).
Tasa de reingreso por la misma enfermedad.
Tasa de infecciones intrahospitalarias.
Tasa de complicaciones relacionadas a la hospitalización (úlceras de decúbito, dehiscencia de sutura).

Tasa de incapacidad (física o psíquica al egreso).
Tasa de accidentes quirúrgicos por número de operaciones.
Tasa de mortalidad por complicaciones anestésicas (por número de operaciones).
Tasa de mortalidad por resecciones pancreáticas.
Tasa de mortalidad por insuficiencia cardíaca congestiva.
Tasa de mortalidad por infarto del miocardio.

3.1.4.3 Indicadores basados en la opinión de los pacientes

Si pensamos que la atención sanitaria está dirigida especialmente a mejorar la salud de las personas y de las comunidades, es natural que la opinión de los pacientes constituya uno de los indicadores principales de su calidad. En esto se basan los actuales esfuerzos hacia los llamados “*sistemas orientados al cliente*” o la llamada “*capacidad de reacción*” a las expectativas de la población como cualidad importante de los sistemas de salud.

La OMS en su Marco para el Desempeño de los Sistemas de Salud señala tres objetivos:

- (a) Mejoría de la salud de las poblaciones a las que sirven.
- (b) Responder a las expectativas no médicas de la población.

- (c) Proveer protección financiera contra el costo de la salud deteriorada

El análisis de los resultados de la atención de salud ofrece oportunidades para valorar eficacia, efectividad y eficiencia de las prácticas médicas, tanto en el aspecto de la evaluación de las tecnologías como de la evaluación de los propios proveedores de servicios asistenciales.

4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

A nivel Local

a) Autor: Yaber, M.

Título: Nivel de Satisfacción percibido por los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital Regional Honorio Delgado 2006.

Fuente: Tesis para optar el título de médico cirujano. Facultad de Medicina UCSM. Arequipa 2006. Perú

Resumen:

El nivel de satisfacción que predomina, es el INSATISFECHO, el consultorio de Gineco-Obstetricia fue el que tuvo mayor nivel de satisfacción y el de menor el de Medicina y el puntaje más alto se otorgó a los determinantes de la valoración del aspecto físico (Tangible) y el área de empatía tuvo el menor puntaje.

b) Autor: Escobedo, J.

Título: Calidad de Atención desde la Perspectiva del Usuario Externo del Centro de Salud Ampliación Paucarpata, Arequipa 2003-2005. Perú

Fuente: Tesis para optar el título de segunda especialidad en gerencia en salud reproductiva, Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2006.

Resumen:

Se entrevistó a 1101 pacientes en el periodo de 3 años aplicando la encuesta de calidad validada por el Ministerio de Salud. Se encontró que la calidad de atención fue en general buena en los tres años de estudio. La percepción del trato fue buena en 95,6% y mejoró en los últimos años; la confianza mostrada en el personal fue buena en 89%. En cuanto a eficacia, el 62,1% manifestó un examen completo, el 68,6% recibió información completa, 76,5% recibió una explicación adecuada, y en 59% se entregó una receta con información clara, aunque 80% recibió una explicación adecuada acerca de los cuidados en casa.

En cuanto a accesibilidad, las tarifas estuvieron al alcance de los pacientes en 77%, hubo respeto a las creencias en 72%, u 92% estuvo de acuerdo con los horarios de atención. En cuanto a oportunidad, el 47% consideró que el tiempo de espera fue adecuado. La seguridad fue buena con ambientes cómodos en 90%, limpios en 98%, y con respeto de la privacidad en 89%. La satisfacción global fue buen con respecto a la solución del problema de salud (88%) y con 91% de satisfacción con la atención.

c) **Autores:** Revilla, T.

Título: Percepción de calidad de atención y su influencia en la imagen institucional. Consultores externos. Hospital Regional May. Odo. Julio Pinto Manrique. 2004.

Fuente: Tesis de Posgrado, Perú, UNSA, 2004.

Resumen:

El objetivo que tuvo fue determinar las dimensiones de la percepción de la calidad de atención que influye en la imagen institucional; fue un estudio descriptivo, transversal, correlacional. Se concluyó que existe relación moderada entre percepción de la calidad de atención y la imagen institucional; la dimensión seguridad tiene la más alta relación con la imagen institucional.

d) **Autores:** Fernández, P. Gladys

Título: Percepción de calidad de atención en mujeres embarazadas en el hospital Honorio Delgado de Arequipa.

Fuente: Tesis de Maestría. Arequipa, Perú, UNSA, 2005.

Resumen:

Trabajo del tipo analítico descriptivo prospectivo cuyo objetivo fue determinar la percepción de la calidad de la atención desde el punto de vista sistemático en relación a estructura, proceso y resultados. Se entrevistó a 217 gestantes a través del tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple.

La evaluación de estructura fue buena, igualmente en el proceso de atención propiamente dicha, sin embargo en cuanto resultado las encuestadas consideraron a la calidad de atención como regular. Se consideró la atención buena en el 56.7%. En cuanto a la limpieza de los ambientes lo consideraron malo en el 50.7% y regular en el 42.4%. En cuanto al trato del personal el 42.4% refirió que fue bueno y el 41% regular. En cuanto al tiempo de espera adecuado en el 36.4% y muy largo en el 60.3%.

e) **Autores:** Becerra V. Patricia.

Título: Calidad de atención en los usuarios de Hospitalización desde la percepción del usuario. Hospital Regional PNP. Arequipa. 2005.

Fuente: Tesis de Maestría. Arequipa, Perú, UNSA, 2005.

Resumen:

Se realizó un trabajo de investigación tipo descriptivo, cuya finalidad fue la evaluación de las características de atención al usuario mediante la toma de datos a través de un formulario de preguntas dirigido a personas que hacen uso de los servicios de hospitalización, pediatría, Ginecología y Cirugía. Se hizo uso de una muestra de 275 unidades de estudio obtenido a través del tipo de muestreo aleatorio simple. Concluyendo que el resultado de la satisfacción del usuario según evaluación de estructura fue regular, igualmente en el proceso de atención propiamente dicha, más no así en los resultados que consideran la atención como deficiente. En cuanto a la accesibilidad fue buena y muy buena en el 73.4% de los casos, en cuanto a la comodidad respecto a limpieza, iluminación fue bueno en el 31.2% de los encuestados y deficiente en el 29.8%, el tiempo de espera fue considerado como excesivo en el 52.7% y regular en el 35.6%. En cuanto al trato del personal fue bueno en el 43.6% y regular en el 49%, teniendo un 7.2% de deficiente, respecto a la satisfacción por el servicio recibido totalmente satisfechos el 34.5% e insatisfechos el 13.4, en cuanto a la apreciación general sobre la atención recibida el 43.1% lo considero como bueno, regular el 48% y deficiente el 18.9%.

A nivel nacional

f) **Autores:** Fernández, M.

Título: La calidad de atención en el primer nivel del Centro de Salud Pueblo Libre, MINSA, Moyobamba, San Martín, 2005. Perú

Fuente: Tesis para optar el grado académico de magíster en salud pública, Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2006

Resumen:

Este trabajo se realizó en el Centro de salud Pueblo libre, el cual se encuentra ubicado en el departamento de San Martín, provincia de Moyobamba, a una altitud de 990 metros sobre el nivel del mar. Cuenta con una población asignada de 3870 habitantes. Estudio 42 pacientes (usuarios externos) atendidos en el Centro de Salud de Pueblo Libre durante el año 2005, además el 100% de los trabajadores (usuarios internos) de la Micro Red de Pueblo Libre.

La calificación final de calidad del establecimiento de salud es Bueno, debiendo sin embargo, mejorar en lo concerniente al subindicador deficiente, para luego mejorar los subindicadores en proceso, pues, todos los procesos pueden mejorar.

g) **Autor:** Niño Effio C, Perales Carrasco J, Chavesta-Manrique X, Leguía-Cerna J, Díaz-Vélez C.

Título: Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque 2010. Perú

Fuente: Rev. Cuerpoméd. HNAAA 2012;5(1):5-9

Resumen:

Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 106 personas (proporción de 44,36%), constituida por los usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en Octubre de 2010. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 19 pares. (Aspectos tangibles, Confiabilidad, Respuesta rápida, Seguridad y Empatía). El nivel de satisfacción se determinó calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones; < 0 = satisfacción amplia; 0 = satisfacción; > 0 y 2 = insatisfacción leve/moderada; $> \leq 2$ = insatisfacción severa. Los datos fueron analizados con el SPSS. Se utilizó estadística descriptiva; análisis bivariado de las medias, test T de Student y test de Anova; χ^2 ; y un análisis multivariado aplicando la regresión lineal múltiple. Luego de evaluar a las personas de la consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, se halló una insatisfacción global de 89,80% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad 88%; las dimensiones tangibles (81,50%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (84,30%) y empatía (80,50%).

A nivel internacional

h) Autor: Villca Alá N, Vásquez Rivera S, Alvarado Cáceres R, Paz Oporto E.

Título: Evaluación de la atención médica en la unidad de emergencias del hospital del niño “Dr. Ovidio Aliaga Uría”. Bolivia.

Fuente: RevSoc.Bol.Ped. 2011; 50 (1): 7-9.

Resumen:

Estudio transversal, descriptivo realizado en Noviembre 2007. Se efectuaron 146 encuestas a los padres o responsables de pacientes del Seguro Universal Materno Infantil (SUMI) en Emergencias del Hospital del Niño” Dr. Ovidio Aliaga Uría” para evaluar la atención medica e indicadores de calidad OMS. Se excluyeron

pacientes críticos y aquellos cuyos familiares negaron su colaboración. De 146 pacientes evaluados, 122 (83,5%) historias clínicas y 79 (57,2%) recetas fueron incompletas. Los indicadores de la OMS se cumplieron solo en el 85.5%. La consulta médica en su mayoría duró 15 minutos (77,6%). La proporción de prescripción de antibióticos fue 29.9% similar a informes internacionales (23,4% a 58,8%). El uso y disponibilidad de medicamentos esenciales fue de 97,4% mucho mayor a las publicaciones locales e internacionales.

i) **Autor:** Ramirez, S., Najera A. Patricia.

Título: Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud en México perspectiva de los usuarios.

Fuente: Revista de Salud Pública de México. 40 (3) 12. México 1998.

Resumen:

El objetivo del estudio fue el de describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en servicio ambulatorios de salud en México y analizar su relación con algunas características pre disponibles y habilitadoras de la población usuarias. La información analizada parte de la Encuesta Nacional de Salud II, que levanto información de 3,324 usuarios que acudieron a los servicios en las dos últimas semanas previas a la encuesta. Se encontró que el 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron el trato personal 23.2% y mejoría en la salud 11.9%, en tanto que los motivos de mala calidad fueron acciones de revisión y diagnóstico 11.7% y largos tiempos de espera 23.7%. Los resultados sugieren profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para mejora continua de la calidad de la atención.

j) **Autor:** Velásquez, P., Leora, Sotelo Julio.

Título: Calidad de la atención en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía M.V.S punto de vista del usuario.

Fuente: Revista Neurociencia. México 2001. Vol. 6 (1) 15-19.

Resumen:

Se evaluó las condiciones en que se proporciona la atención médica con la finalidad de modificar variables de comportamiento y desempeño laboral que optimicen la eficiencia institucional. Se estudiaron tres aspectos básicos la institución, los trabajadores o prestadores de servicios y los usuarios. Se efectuó una encuesta de opinión mediante un cuestionario auto aplicado que fue enviado a pacientes que habían asistido a consulta al Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía Manuel Velasco Suarez. De acuerdo al enfoque de evaluación de la calidad modelo proceso resultado existen varios factores la calidad de diagnóstico y el resultado del tratamiento, la oportunidad de atención, el trato personalizado, la amabilidad y la comunicación. Teniendo en cuenta estos apartados se construyó una cedula de recolección de datos. Se recolecto las encuestas de 125 sujetos. La opinión sobre el personal, servicios, instalaciones y limpieza fue de buena a excelente. No obstante hay que tener en consideración que el porcentaje de respuesta que se obtuvo fue bajo 25%. En cuanto a la atención y trato del médico fue catalogada como buena a excelente en el 90%, información sobre su enfermedad, tratamiento y otros procedimientos buenos en el 81%. En cuanto a instalaciones y vigilancia, higiene de salas y consultorios 92%.

5. HIPÓTESIS

No se requiere por tratarse de un estudio descriptivo.





II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnicas: En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta estructurada.

1.2. Instrumento: El instrumento que se utilizó consistía en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud del MINSA (Anexo 1).

VARIABLE	INDICADOR	SUB INDICADORES	Técnica	Instrumento
CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EXTERNO	1.RESPECTO AL USUARIO	1.1 Trato que se da a la persona 1.2 Confianza que brinda el personal	Entrevista	Cédula de Entrevista
	2.EFICACIA	2.1 Realización del examen(pulso, presión arterial, peso, temperatura, examen de mamas)		
	3.INFORMACIÓN COMPLETA	3.1 Explicación en lenguaje claro sobre la información de los diversos métodos anticonceptivos que existen. 3.2 Explicación en lenguaje claro sobre los efectos adversos que producen los diversos métodos anticonceptivos que existen. 3.3 Comprensión de la información clara sobre la elección del método a elegir. 3.4 Indicaciones claras en la receta.		

<p>CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EXTERNO</p>	<p>4.ACCESIBILIDAD</p>	<p>4.1 Tarifas al alcance del paciente 4.2 Horarios del establecimiento conveniente. 4.3 Distancia</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Cédula de Entrevista</p>
	<p>5.OPORTUNIDAD</p>	<p>5.1 Tiempo de espera.</p>		
	<p>6.SEGURIDAD</p>	<p>6.1 Comodidad de los ambientes del establecimiento 6.2 Limpieza del establecimiento. 6.3 Respeto a la privacidad del paciente</p>		
	<p>7.SATISFACCION GLOBAL</p>	<p>7.1 Percepción de resolución del motivo de consulta. 7.2 Satisfacción con la atención recibida.</p>		

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación Espacial:

La presente investigación se realizó en el Centro de Salud Edificadores Misti.

2.2. Ubicación Temporal:

El estudio se realizó en forma coyuntural durante el mes de Junio del 2013.

2.3. Unidades de Estudio:

Usuarios del Consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Edificadores Misti.

Población: Está conformada por la totalidad de usuarios que acuden al consultorio de Planificación Familiar del Centro de salud Edificadores Misti en el periodo de estudio, que fueron 200 personas y cumplieron los siguientes criterios:

- **Criterios de inclusión**

- Usuarios del Servicio de Planificación Familiar.
- Participación voluntaria en el estudio.

- **Criterios de exclusión**

- Fichas de encuestas incompletas o mal llenadas.
- Personas con retardo mental.

Muestra: Se estudió una muestra cuyo tamaño se determinó mediante la fórmula de muestreo para proporciones en poblaciones finitas conocidas:

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

Dónde:

N = tamaño de la población

n = tamaño de la muestra

$Z_{\alpha/2}$ = coeficiente de confiabilidad para una precisión del 95% = 1.96

p = frecuencia de calidad adecuada; al no conocerse se establece como máxima = 0.50

q = 1 - p

E = error absoluto = 5% para estudios de ciencias de la salud = 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 * 200 * 0.5 * 0.5}{(200-1) * 0.05^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 120$$

Por tanto: n = 120

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización, Producción y Registro de Datos

Se realizó coordinaciones con la Jefatura del Centro de Salud para lograr la autorización para la realización del estudio.

Se encuestó las unidades de estudio (usuarios del Consultorio de Planificación Familiar) al momento de salida de su consulta. Su selección se hará de manera aleatoria entre los primeros pacientes que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión. Se aplicó la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud del MINSA empleada para evaluación de calidad de los servicios de salud a nivel Nacional (Anexo 1)

Una vez culminado el recojo de información ésta se sistematizó para el análisis e interpretación.

3.2. Validación de los instrumentos

La encuesta ha sido validada por el MINSA y es utilizada para valoración de calidad de la atención a nivel nacional.

4. ESTRATEGIAS PARA MANEJO DE RESULTADOS

4.1. Plan de Procesamiento

Los datos registrados en el Anexo 1 fueron codificados y tabulados de manera manual y computarizada por medio del programa Excel 2010 y luego realiza exportados al software estadístico SPSS versión 21 para su respectivo análisis e interpretación.

4.2. Plan de análisis

Se realizó tablas univariadas para expresar la distribución de las frecuencias absolutas y relativas porcentuales para las variables categóricas y gráficos de barras para mostrar las frecuencias relativas y porcentuales para la calidad de atención general y para cada dimensión.



TABLA N° 1

**EDAD DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CONSULTORIO DE
PLANIFICACION FAMILIAR SEGÚN SEXO**

EDAD	SEXO				TOTAL	
	MASCULINO		FEMENINO		N°	%
	N°	%	N°	%		
18-28	2	28.6	52	46.0	54	45.0
29-39	5	71.4	50	44.2	55	45.8
>=40	0	0.0	11	9.7	11	9.2
TOTAL	7	100	113	100	120	100

$X^2=20.19$

$P<0.05$

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 1 Según la prueba de chi cuadrado ($X^2=2.19$) se muestra que la frecuencia de la edad en los usuarios varones y mujeres presento diferencias estadísticas significativas ($P<0.05$).

Asimismo se muestra que el 71.4% de los usuarios varones tienen 29 a 39 años frente al 44.2% de los usuarios femeninos.

GRAFICO N° 1

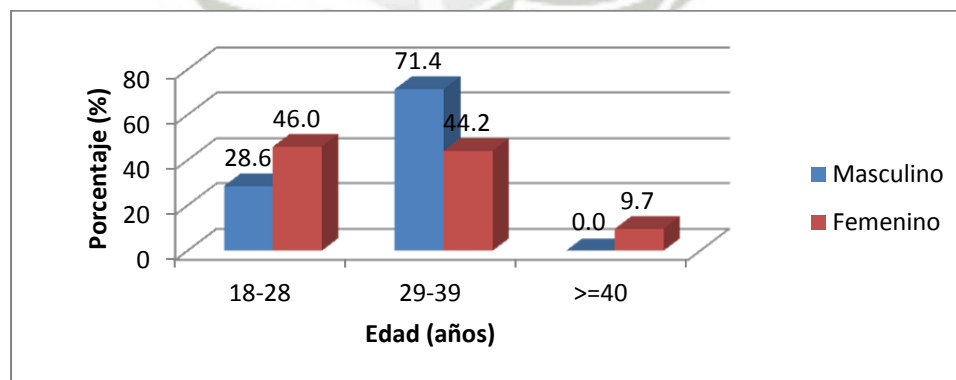


TABLA N° 2

**PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CONSULTORIO DE
PLANIFICACIÓN FAMILIAR**

Procedencia	N°	%
Urbana	101	84.2
Rural	18	15.0
Urbano marginal	1	0.8
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 2 Se muestra que el 84.2% de los usuarios que acuden al consultorio externo de planificación familiar viven en zona urbana, el 15.0% de ellos provienen de zona rural y sólo el 0.8% de los usuarios provienen de la zona urbano marginal.

GRAFICA N°2

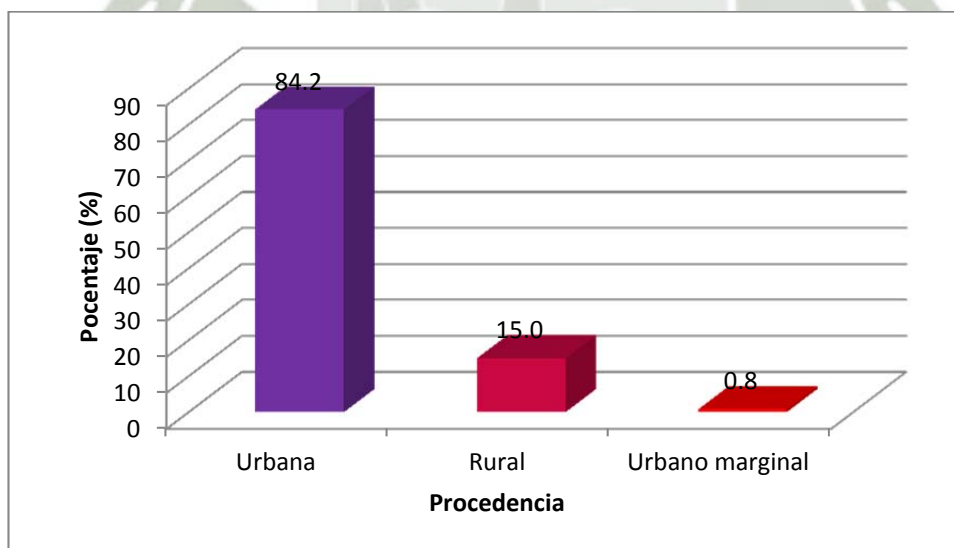


TABLA N° 3

**GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL
CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR**

Grado de instrucción	N°	%
Analfabeto	2	1.7
Primaria	12	10.0
Secundaria	52	43.3
Superior Técnica	15	12.5
Superior Universitaria	39	32.5
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 3 Se evidencia que el 43.3% de los usuarios que acuden al consultorio externo de planificación familiar tienen secundaria, el 32.5% de ellos tienen un grado de instrucción superior universitaria, el 12.5% tienen un grado de instrucción superior técnica, el 10.0 % tienen primaria y sólo el 1.7% de los usuarios son analfabetos.

GRAFICA N° 3

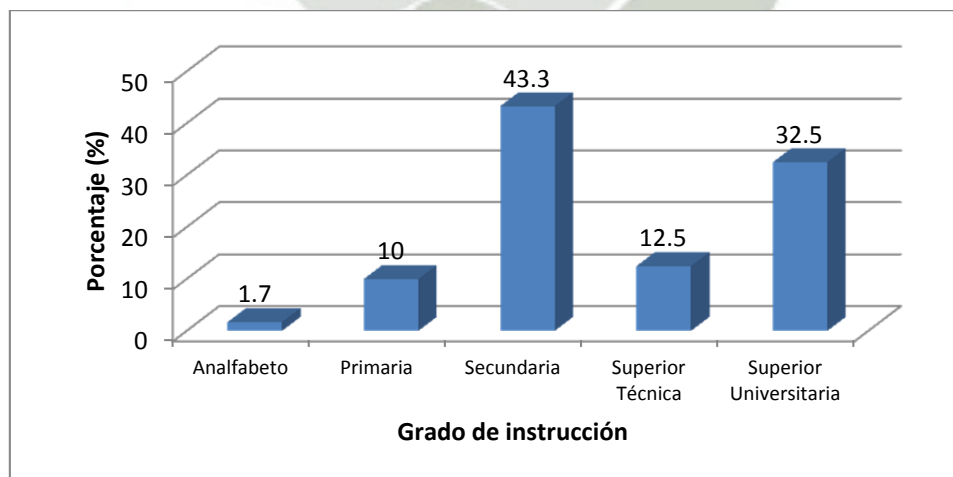


TABLA N° 4

**OPINION SOBRE LA ASISTENCIA AL ESTABLECIMIENTO DE SALUD
DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CONSULTORIO DE
PLANIFICACIÓN FAMILIAR**

Asistencia	N°	%
Es cerca	82	68.3
Es barato	46	38.3
Buena atención	39	32.5
No tengo seguro	15	12.5
No hay otro establecimiento de salud	3	2.5
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 4. Se puede apreciar que el 68.3% de los usuarios que acuden al consultorio externo de planificación familiar asistieron por estar cerca, el 38.3% de ellos asisten por ser barato, el 32.5% acuden al establecimiento de salud por que brindan buena atención, el 12.5% asisten por no tener seguro y sólo el 2.5% de ellos asisten porque no hay otros establecimiento de salud.

GRAFICA N° 4

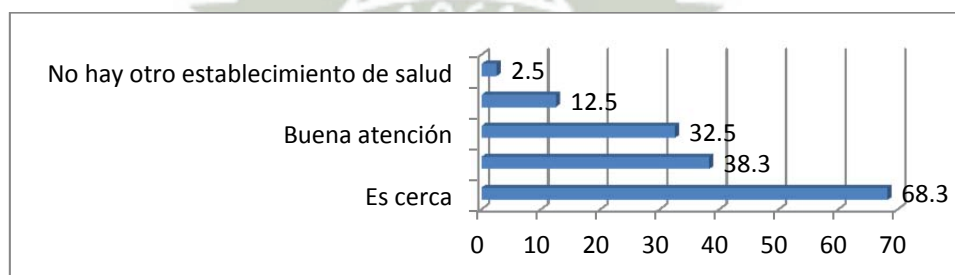


TABLA N° 5

**CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS
DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR**

Componentes de la calidad	Si		No	
	N°	%	N°	%
Respeto	106	88.0	14	12.0
Eficacia	109	91.0	11	9.0
Información completa	38	32.0	82	68.0
Accesibilidad	66	55.0	54	45.0
Oportunidad	52	43.0	68	57.0
Seguridad	48	40.0	72	60.0
Satisfacción global	109	91.0	11	9.0
Calidad de atención		62.86		37.14

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 5. Se percibe que la calidad de atención global en los usuarios que acuden al consultorio externo de planificación familiar fue del 62.86% lo que indica que la calidad de atención no es satisfactoria debido a que no supera el 90%.

GRAFICA N° 5

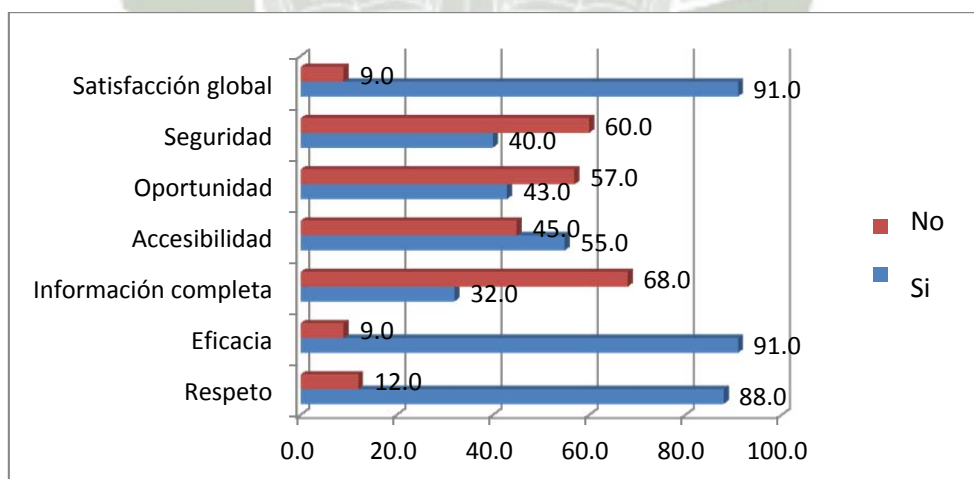


TABLA N° 6

**CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN RESPETO AL USUARIO PERCIBIDA
POR LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CONSULTORIO DE
PLANIFICACIÓN FAMILIAR**

Respeto al usuario	N°	%
Si	106	88.3
No	14	11.7
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 6 Indica que el 88.3% de los usuarios que acuden al consultorio externo de planificación familiar percibieron un buen respeto al usuario sobre la consulta externa y sólo el 11.7% percibieron mal respeto al usuario.

GRAFICA N° 6

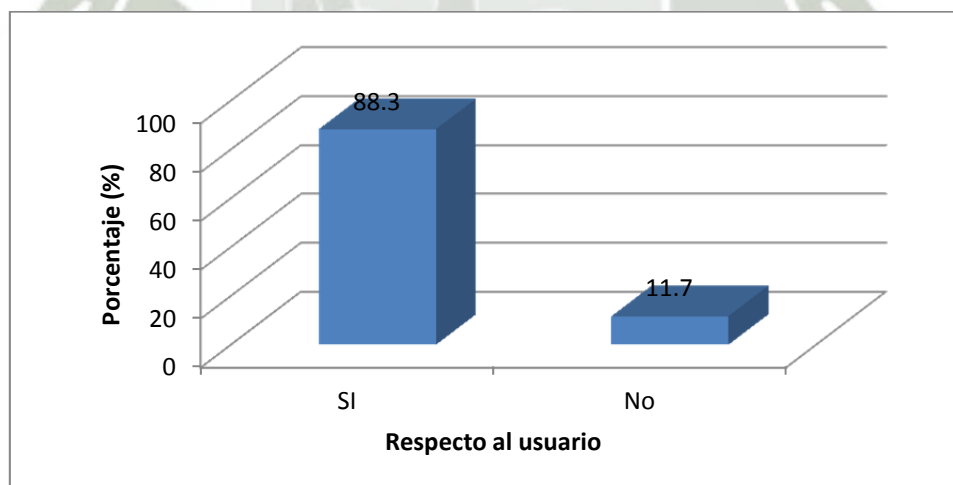


TABLA N° 7

**CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EFICACIA PERCIBIDA POR LOS
USUARIOS EXTERNOS DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN
FAMILIAR**

Eficacia	N°	%
Si	109	90.8
No	11	9.2
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 7. Presenta que el 90.8% de los usuarios que acuden al consultorio externo de planificación familiar indicaron buena calidad de atención según el indicador de eficacia y sólo el 9.2% de ellos indicaron calidad de atención mala.

GRAFICA N° 7

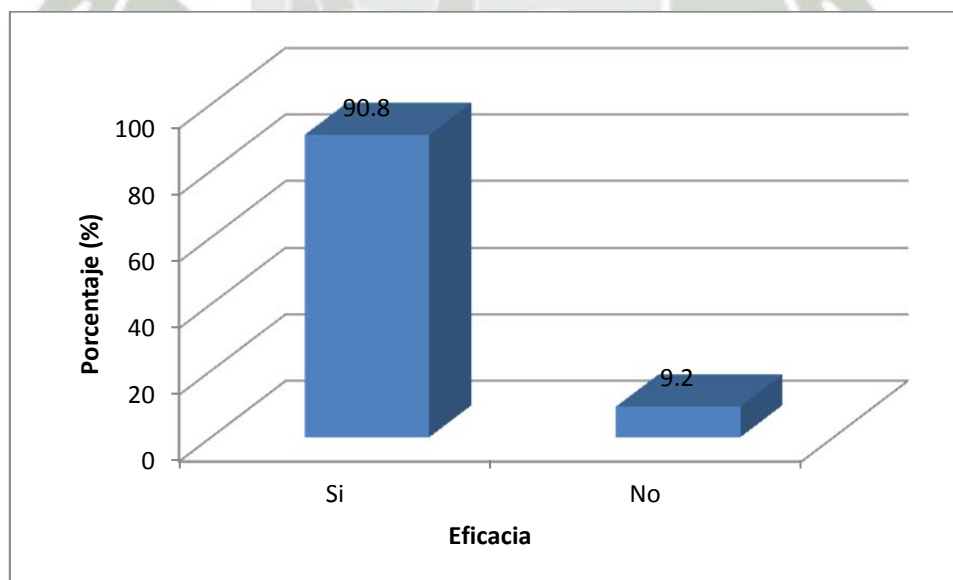


TABLA N° 8

**CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN INFORMACIÓN COMPLETA
PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CONSULTORIO DE
PLANIFICACIÓN FAMILIAR**

Información completa	N°	%
Si	38	31.7
No	82	68.3
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 8. Revela que el 31.7% de los usuarios que acuden al consultorio externo de planificación familiar presentaron buena calidad de atención sobre el indicador de información completa y el 68.3% de ellos indicaron calidad de atención mala por la información recibida.

GRAFICA N° 8

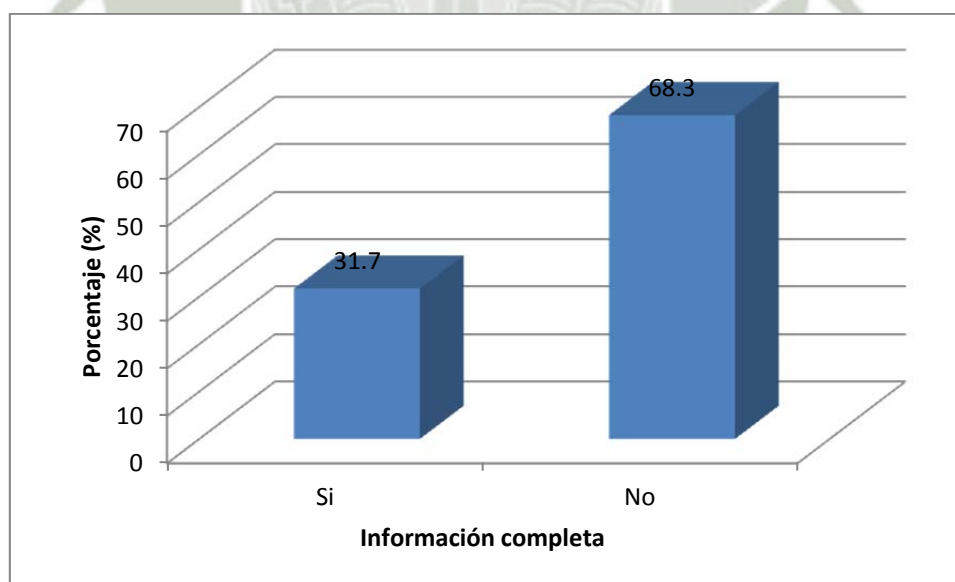


TABLA N° 9

**CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN ACCESIBILIDAD PERCIBIDA POR LOS
USUARIOS EXTERNOS DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN
FAMILIAR**

Accesibilidad	N°	%
Si	66	55.0
No	54	45.0
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 9. Manifiesta que el 55.0% de los usuarios que acuden al consultorio externo de planificación familiar presentaron buena calidad de atención según el indicador de accesibilidad y el 45.0% de ellos indicaron calidad de atención mala , a la accesibilidad de lo encontrado en los resultados sobre los indicadores de las variables de investigacion.

GRAFICA N° 9

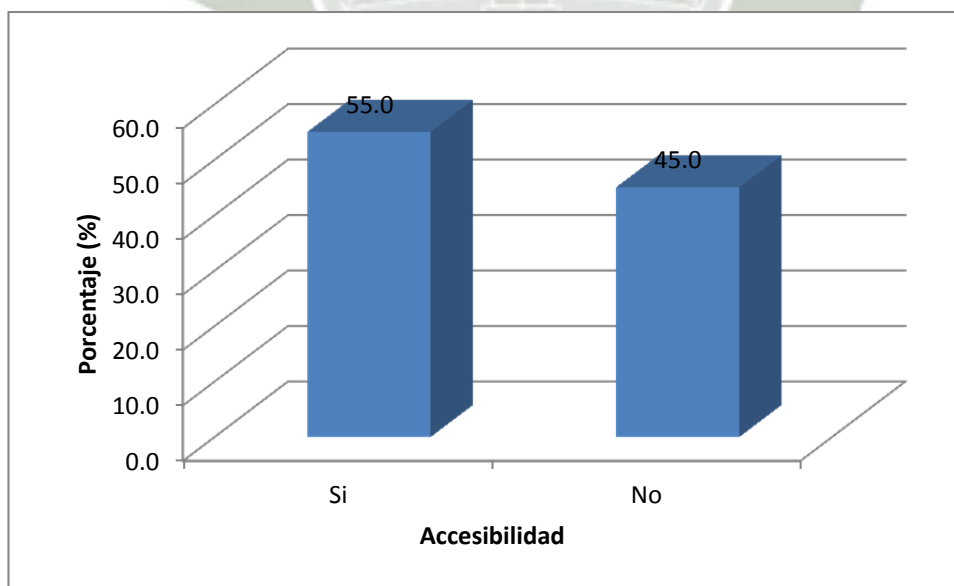


TABLA N° 10

**CALIDAD DE ATENCION SEGÚN OPORTUNIDAD PERCIBIDA POR LOS
USUARIOS EXTERNOS DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN
FAMILIAR**

Oportunidad	N°	%
Si	52	43.3
No	68	56.7
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 10. Señala que el 43.3% de los usuarios que acuden al consultorio externo de planificación familiar presentaron buena calidad de atención según oportunidad y el 56.7% de ellos indicaron calidad de atención mala.

GRAFICA N° 10

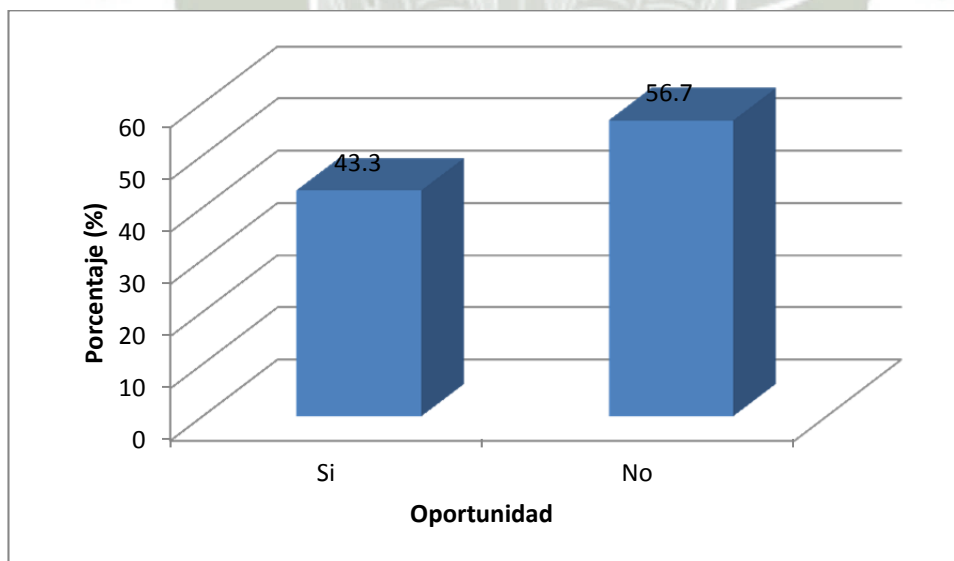


TABLA N° 11

**CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN SEGURIDAD PERCIBIDA POR LOS
USUARIOS EXTERNOS DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN
FAMILIAR**

Seguridad	N°	%
Si	48	40.0
No	72	60.0
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 11. Refleja que el 40.0% de los usuarios que acuden al consultorio externo de planificación familiar presentaron buena calidad de atención según el indicador de seguridad, no así, el 60.0% indicaron lo contrario evidenciando riesgos de salud.

GRAFICA N° 11

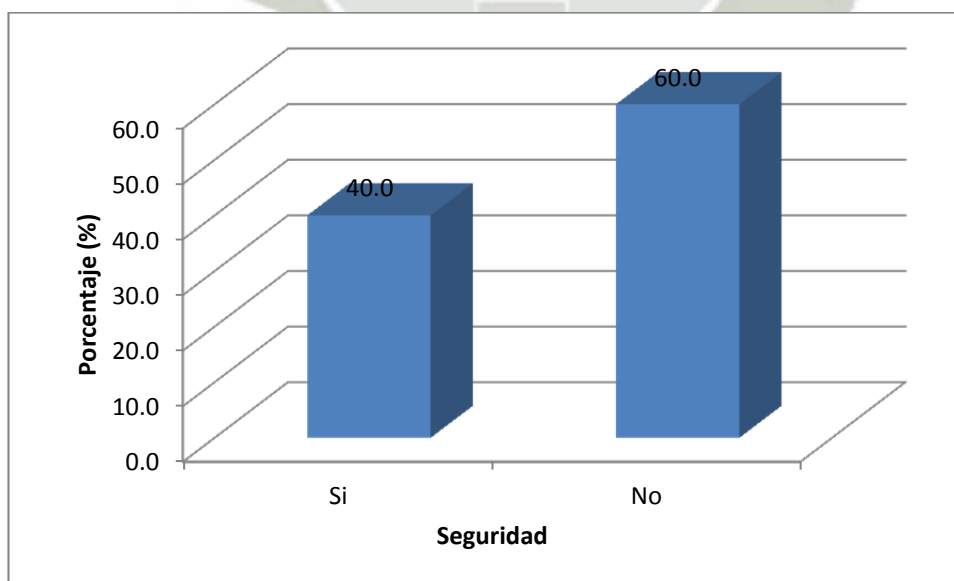


TABLA N° 12

**CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN SATISFACCION GLOBAL PERCIBIDA
POR LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CONSULTORIO DE
PLANIFICACIÓN FAMILIAR**

Satisfacción global	N°	%
Si	109	90.8
No	11	9.2
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 12. Demuestra que el 90.8% de los usuarios que acuden al consultorio externo de planificación familiar presentaron buena calidad de atención sobre satisfacción global y solo el 9.8% de ellos indicaron calidad de atención mala.

GRAFICA N° 12





DISCUSIÓN

La calidad de atención percibida por los usuarios debe comprender las funciones, características o comportamientos que brinda el centro de salud a los usuarios que acuden a recibir el servicio. Hoy en día es importante evaluar en forma continua esta percepción debido a que el usuario es el termómetro que nos indica el estado actual del servicio y donde se encuentran las deficiencias y a si mismo poder reparar las mismas.

En nuestra investigación se encuesta a 120 usuarios externos de los cuales la mitad de ellos tienen edades entre 29 a 39 años, que acudieron al consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Edificadores Misti. De la misma manera se trabajó con más de la mitad de usuarios que viven en zona urbana (84.2%), a su vez se evidencia que tienen una educación secundaria, superior técnica e universitaria con 43.3%, 12.5% y 32.5% respectivamente y según porque escogió venir al establecimiento, el 68.3% de los usuarios indicaron que el Centro de Salud Edificadores Misti se encuentra cerca.

La calidad de atención encontrada en los usuarios externos del consultorio de planificación familiar fue del 62.86%. Hallazgos diferentes fueron encontrados por Escobedo en el 2006 en su estudio, Calidad de atención desde la perspectiva del usuario externo en el Centro de Salud Ampliación Paucarpata, Arequipa 2003-2005. De la misma manera se encontró una diferencia de calidad de atención en el estudio de Fernández en el 2006, en su estudio, Calidad de atención en el primer nivel del Centro de Salud Pueblo Libre, MINSA, Moyobamba, San Martín, 2005.

Asimismo se evaluó los resultados de la calidad de atención según los indicadores de respeto al usuario, eficacia, información completa, accesibilidad, oportunidad, seguridad y satisfacción global indicándonos en cuanto al respeto del usuario se encontró que el 88.3% de los usuarios externos del consultorio de planificación familiar indicaron haber recibido una buen atención. Ramírez y Nájera en 1998 en la investigación, Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en

México desde la perspectiva del usuario, donde encontró que el 81.2% de los usuarios percibió una buena atención recibida. Se puede decir que resultados similares por Velásquez y Sotelo en el 2001 en su trabajo Calidad de Atención en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía, Punto de vista del usuario encontró que el 90% de los pacientes recibieron una buena y excelente atención y buen trato del médico.

La eficacia de la calidad de atención percibida por los usuarios del centro de salud de Edificadores Misti fue buena en un 90.8%, resultados similares fueron encontrados por Escobedo en el 2006 donde más de la mitad de ellos mostraron un examen completo.

La información completa de la calidad de atención fue encontrada como mala en un 68.3% hallazgos diferentes fueron encontrados en el estudio de Velásquez y Sotelo en el 2001 donde el 81% indicaron que le brindaron una buena información sobre la enfermedad, tratamiento y otros procedimientos. De la misma manera un poco más de la mitad de los usuarios indicaron que hay buena accesibilidad, es decir, las tarifas establecidas están a su alcance, de la misma manera lo encontró Escobedo en el 2006, en un 77% de los usuarios; de la misma manera opinan respecto a la distancia del centro de salud a su hogar y el horario de atención. Becerra en el 2005, también encontró que el 73.4% de los usuarios mostraron una buena accesibilidad.

Una dimensión muy importante en la calidad de atención es la oportunidad que se refiere al tiempo que espera el usuario para ser atendido en nuestra investigación se ha encontrado que un poco más de la mitad (56.7%) de los pacientes percibieron una mala oportunidad de atención; es decir, la atención al usuario respecto al tiempo de espera fue mucho. Hallazgos similares fueron encontrados por Becerra en el 2005, en su estudio referente al tiempo de espera fue mucho. A su vez se encontró que la Calidad de Atención en los servicios de Hospitalización desde la Percepción del Usuario del Hospital Regional PNP. Arequipa, indica que el 52.7% expresaron que el tiempo de espera fue excesivo para su atención.

Otro factor muy importante referente a calidad de atención es la seguridad, en nuestro estudio el 60% de los usuarios perciben que existe una mala seguridad en cuanto a la comodidad de los ambientes, limpieza y privacidad durante la consulta. Estos resultados difieren de los encontrados por Escobedo en el 2006 y Becerra, 2005. Donde más de la mitad de ellos indican que existe una buena seguridad, en el primera investigación en el centro de salud ampliación Paucarpata y en el segundo en el Hospital Regional PNP. Asimismo Fernández, en el 2004, encontró que el 50.7% de los usuarios del Hospital Regional Honorio Delgado considera una mala limpieza, estos resultados concuerdan con los encontrados en nuestra investigación.

Finalmente la satisfacción global percibida por los usuarios externos del consultorio de planificación familiar fue buena en un 90.8%. Hallazgos similares fueron encontrados por Escobedo en el 2006, donde el 88% de los usuarios percibieron una buena satisfacción respecto a la solución de problemas de salud y un 91% de satisfacción con la atención. Hallazgos diferentes fueron encontrados por Yaber en el 2006 en su estudio Nivel de Satisfacción percibido por los usuarios atendidos de la consulta externa de Gineco obstetricia del Hospital Regional Honorio Delgado 2006, donde el 88.9% de ellos están insatisfechos.

CONCLUSIONES

- 1.- La calidad de atención desde la perspectiva del usuario externo del consultorio de planificación familiar fue regular en un 62.86% de los usuarios encuestados.
2. En cuanto a los componentes: Se concluye que la percepción del usuario externo del consultorio de planificación familiar, en cuanto al respeto al usuario fue adecuada en el 88.3%, en cuanto a la eficacia y satisfacción global fue adecuada en un 90.8%, mientras que en la información completa, accesibilidad, oportunidad y seguridad la percepción fue negativa en más del 50%



RECOMENDACIONES

Dada que la Calidad de Atención fue regular se reconoce para las dimensiones en la percepción del usuario lo siguiente:

Se plantea mejorar la calidad de atención respecto al componente de información completa, realizando capacitaciones a Obstetras encargadas del servicio de planificación familiar, para poder orientar, educar al usuario asegurándonos de su comprensión, también elaborar rotafolios más dinámicos y comprensibles para los usuarios para un mejor entendimiento.

En cuanto al componente de oportunidad, se recomienda que las reuniones o capacitaciones que brinda el Centro de Salud no sea en horario de atención al usuario de planificación familiar afectando su tiempo de espera, en todo caso se aconseja que siempre este cubierto, por algún personal del servicio para no afectar su atención, a su vez se recomienda que el intervalo de atención por usuario no exceda el tiempo establecido.

Por lo que se refiere a seguridad, sólo se recomienda respetar la privacidad del usuario, no permitiendo que otro personal de salud interfiera con la consulta.

A nuestro parecer la calidad de atención debe ser buena en un 100%, y no en un 62.86%, recomendamos que se analice el 37.14% de la calidad de atención, y en el futuro lograr un 100%.

BIBLIOGRAFIA

- 1) MINSA, Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención, MINSA-Perú, Julio 2002.
- 2) FEACHEM R. Evaluación del desempeño de los Sistemas de Salud. Boletín de la OMS, 2000.
- 3) IMAI K .La clave de la ventaja competitiva Japonesa. Editor Cía. Continental México 1989.
- 4) ISO 9000:2000, “Sistemas de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario, Aenor 2000.
- 5) 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. SaludPúblicaMéz. 1999; 32:270- 220.
- 6) VELEZ A. “Administración de la Calidad”, Síntesis de lo que es Administración de Calidad, instituto Tecnológico de Durango, México 2001.
- 7) FEACHEM R. Evaluación del desempeño de los Sistemas de Salud. Boletín de la OMS, 2000.
- 8) REYES GÓMEZ. ACEITUNO CERRATO, O. Satisfacción de la atención en la consulta General a usuarios mayores de 15 años. Honduras, pp.13-15, 2004
- 9) CHEPE RAMOS E. “Auditoría y Gestión de la calidad de los servicios de salud”. Lima. 2010
- 10) LOSADA O. MAURICIO Y RODRÍGUEZ O. AUGUSTO. Calidad de los servicios de salud. Universidad del Valle. Colombia.2007
- 11) MIRA J, ARANAZ J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica 2000; 114 (Supl 3):26-33.

- 12) MORALES RIVAS, MARTHA Y CARVAJAL GARCÉS, CAROLA.
”Percepción de la Calidad de atención por el usuario de Consulta Externa”.
Madrid España 2011.
- 13) YABER M. “Nivel de satisfacción percibido por usuarios atendidos en la
consulta externa del Hospital Regional Honorio Delgado”. Tesis.pag.31.
Arequipa 2006.
- 14) ESCOBEDO VARGAS J. Calidad de atención desde la perspectiva del usuario
externo. Centro de Salud Ampliación Paucarpata, Arequipa 2003-2005. Tesis
para optar el título de segunda especialidad en gerencia en salud reproductiva,
Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2006
- 15) FERNÁNDEZ CUADROS M. La calidad de atención en el primer nivel del
Centro de Salud Pueblo Libre, MINSA, Moyobamba, San Martín, 2005. Tesis
para optar el grado académico de magíster en salud pública, Universidad
Católica de Santa María. Arequipa 2006.
- 16) BECERRA VELARDE, Patricia. Calidad de atención en los servicios de
hospitalización desde la perspectiva de los usuarios. Hospital Regional PNP.
Arequipa. 2005. Tesis de Maestría. Arequipa. 2005.

HEMEROGRAFIA

- 17) CABELLO MORALES E. Calidad de la Atención Médica Paciente o cliente
Revista Médica Herediana. Vol. 12. Nro.3.Lima 2001.
- 18) GÁLVEZ GONZÁLEZ A. Diagnóstico de la evaluación económica en salud en
Cuba. Rev Cubana Salud Pública v.30 n.1 Ciudad de La Habana ene.-mar. 2004
- 19) JIMÉNEZ PANEQUE R. Indicadores de Calidad y Eficiencia en los servicios
hospitalarios.Rev. Cubana Salud Pública 2004;30(1):17-36.
- 20) NIÑO EFFIO C, PERALES CARRASCO J, CHAVESTA-MANRIQUE X,
LEGUÍA-CERNA J, DÍAZ-VÉLEZ C. Calidad de servicio en la consulta
externa de un hospital octubre de la región Lambayeque 2010. Rev.
cuerpoméd. HNAAA 2012;5(1):5-9
- 21) RAMIREZ SANCHEZ, Teresita, NAJERA AGUILAR Patricia, et. Al.
Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México,
perspectivas de los usuarios. Salud Pública de México. 40. 3. 12. México. 1998.
- 22) VELASQUEZ PEREZ, LEORA. Calidad de atención Médica pacientes o
cliente. Revista médica Herediana. Vol. 12 Nro. 3. Lima 2001.
- 23) VILLCA ALÁ N, VÁSQUEZ RIVERA S, ALVARADO CÁCERES R, PAZ
OPORTO E. Evaluación de la atención médica en la unidad de emergencias del
hospital del niño “Dr. Ovidio Aliaga Uría”. RevSocBolPed 2011; 50 (1): 7-9

INTERNET

- 24) BRENNER P. PECAH. Programa de Evaluación de la Calidad de la Atención Hospitalaria. Dpto. calidad de prestadores. 2006. Desde http://www.minsal.cl/ici/red_publica/Pola_Bremen_Programa_de_evaluacion_de_calidad_hospitalaria_PECAH.pdf
- 25) ROJAS D. Teorías de calidad. Gestipolis. marzo de 2006 desde <http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/teocali>





ANEXO N°1

Encuesta de opinión de calidad

Parte I: Aspectos generales

Edad: _____ años

Sexo: Masculino

Femenino

Procedencia:

1. Urbana

2. Rural

3. Urbano marginal

Grado de instrucción:

1. Analfabeto

2. Primaria

3. Secundaria

4. Sup. Universitaria

5. Sup. Técnica

¿Por qué escogió venir al establecimiento? Marque con una x las alternativas que considere:

1. Está más cerca

2. No hay otro establecimiento de salud

3. Es barato

4. No tengo seguro

5. Hay buena atención

6. Otro

Parte II. Percepción del usuario respecto a la atención recibida

A. *Respeto al usuario*

1. ¿Durante su permanencia en el Servicio de Planificación Familiar, cómo lo trataron?

1.1. Bien

1.2. Mal

1.3. Regular

2. ¿La Obstetriz le brindó confianza para expresar su consulta?

2.1. Sí

2.2. No

B. Eficacia

3. ¿Considera que durante la consulta le hicieron un examen completo? (Presión Arterial, Pulso, Peso, Temperatura, Examen de Mamas)

3.1. Sí

3.2. No

C. Información completa

4. ¿La Obstetriz le explico con palabras claras de entender cuáles son los diversos Métodos Anticonceptivos que brinda el Servicio de Planificación Familiar?

4.1. Sí

4.2. No

5. ¿La Obstetriz le explicó claramente sobre los Efectos Adversos que producen los diversos métodos Anticonceptivos que existen?

5.1. Sí

5.2. No

6. La Obstetriz le brindo información clara sobre la elección de los diversos Métodos Anticonceptivos ¿Usted pudo elegir?

6.1. Sí

6.2. No

7. ¿Si la Obstetriz le dio indicaciones en una receta, están escritas en forma clara para Ud.?

7.1. Sí

7.2. No

D. Accesibilidad

8. ¿Las tarifas establecidas en el Centro de Salud para la atención están a su alcance?

8.1. Sí

8.2. No

9. ¿Para Usted la distancia de su Hogar al Centro de Salud le es accesible?

9.1. Sí

9.2. No

9.3. Regular

10. ¿El horario del establecimiento le parece conveniente?

10.1. Sí

10.2. No

10.3. Regular

E. Oportunidad (Tiempo)

11. El tiempo que Ud. esperó para ser atendido fue:

11.1. Mucho

11.2. Poco

11.3. Adecuado

F. Seguridad: (Limpieza, Comodidad y Privacidad)

12. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?

12.1. Sí

12.2. No

12.3. Regular

13. ¿El establecimiento se encuentra limpio?

13.1. Sí

13.2. No

13.3. Regular

14. ¿Durante la consulta se respetó su privacidad?

14.1. Sí

14.2. No

G. Satisfacción global

15. En términos generales, Ud. siente que le resolvieron su problema motivo de la búsqueda de atención.

15.1. Sí

15.2. No

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

16.1. Sí

16.2. No

Usuarios	Edad	sexo	Procedencia	Grado Instru.	Cerca	barato	buena a	sin seguro	no hay otro	otros	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	total		
1	36	2	2	2	5		1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	1	23	
2	37	2	1	1	5		1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	25
3	25	2	1	1	5	1		1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	
4	18	2	1	1	3		1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	
5	30	2	1	1	5		1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	
6	32	2	1	1	5	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	19	
7	30	2	1	1	3	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	
8	28	2	2	2	3			1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	24	
9	22	2	2	2	3		1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	21	
10	24	2	2	2	4		1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	23	
11	29	2	1	1	4	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	18	
12	31	2	1	1	4	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	17	
13	21	2	2	2	3		1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	2	1	3	2	1	25	
14	30	2	1	1	5	1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	24	
15	29	1	1	1	3	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	22	
16	27	2	1	1	4	1		1			1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	3	2	1	1	22	
17	39	2	2	2	1			1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	
18	19	2	2	2	2		1		1		1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	2	3	1	1	1	25	
19	30	2	1	1	2	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	22	
20	26	2	2	2	2		1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	17	
21	31	2	1	1	3	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	21	
22	42	2	2	2	3			1			1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	1	28	
23	32	2	1	1	5	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	21	
24	21	2	1	1	5			1			1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	23	
25	28	2	2	2	3		1				1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1	1	21	
26	35	2	1	1	5	1	1				1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	3	1	1	1	24	
27	33	2	2	2	2	1	1				1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	2	3	3	1	1	25	
28	29	2	1	1	4	1		1			1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	3	1	1	1	23	
29	39	2	1	1	5	1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	3	1	1	1	21	
30	35	2	2	2	3		1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	24	
31	33	2	1	1	3	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	1	1	1	24	
32	28	2	3	2	1		1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	21	
33	35	2	1	1	2	1		1			1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	32
34	25	2	1	1	2	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	28
35	30	2	1	1	3		1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	20	
36	39	2	1	1	3	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	20	
37	29	2	1	1	5	1		1			1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	22	
38	27	2	2	2	2		1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	22	
39	27	2	1	1	4	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	17	
40	20	2	1	1	3		1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	21	
41	26	2	1	1	5		1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	1	1	26	
42	24	2	1	1	3		1		1		1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	2	2	28
43	20	2	1	1	5	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	19	
44	25	2	1	1	3	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	21	
45	43	2	1	1	3	1			1		1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	21	
46	38	2	2	2	2		1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	22	
47	30	2	1	1	5	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	1	1	1	24	
48	18	2	1	1	3	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
49	21	2	1	1	3	1					1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	20	
50	37	2	1	1	3		1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	23	
51	42	2	2	2	2		1		1		1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	23	
52	20	2	1	1	3		1				1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	21	
53	38	2	1	1	4	1		1			1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	20	
54	25	2	1	1	5		1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	21	
55	28	2	1	1	3	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	19	
56	19	2	1	1	3	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	
57	20	2	1	1	3	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	23	
58	25	2	1	1	3	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	
59	20	2	1	1	2		1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	18	
60	35	2	1	1	3		1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	18	
61	28	2	1	1	3	1					1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	22	
62	31	2	1	1	5	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	
63	21	2	1	1	5		1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	20	
64	28	2	1	1	3	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	
65	40	2	1	1	3	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	22	
66	27	2	1	1	5	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	20	
67	20	2	1	1	2	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	21	
68	30	1	1	1	3	1		1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	22	
69	33	2	1	1	5	1		1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	20	
70																													

