

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Medicina Humana

Escuela Profesional de Medicina Humana



**CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA DE
TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR REGIONAL
AREQUIPA DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO, 2017**

Tesis presentada por la Bachiller:

Valdivia Serrano, Ángela Beatriz

para optar el Título Profesional de

Médica Cirujana

Asesor: Dr. Woodward Paja Callo

Arequipa - Perú

2018



Universidad Católica de Santa María

(51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ucsm@ucsm.edu.pe <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

AREQUIPA - PERÚ

INFORME DICTAMEN BORRADOR DE TESIS
DECRETO N° 367 - FMH-2018

Visto el Borrador de Tesis titulado:

"CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR REGIONAL AREQUIPA DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO, 2017"

Presentado por el (la) Sr. (ta):

ANGELA BEATRIZ VALDIVIA SERRANO

Nuestro dictamen es:

Aprobado y Mayoría

OBSERVACIONES:

Arequipa, *10. Julio 2018*


Percy Valdivia Lazo de la Vega
DR. PERCY VALDIVIA LAZO DE LA VEGA

Wilfredo Pardo Chavez
DR. WILFREDO PARDO CHAVEZ

Alejandro Miranda Pinto
DR. ALEJANDRO MIRANDA PINTO

DEDICATORIA

A la virgen María patrona de la Universidad por guiarme en cada paso dado durante toda mi etapa de preparación profesional.



A mi madre, Sadith Serrano Pastor, enfermera de profesión, con más de la mitad de su vida dedicada a la salud, quién con su fortaleza inmensurable, apoyo y amor infinito me enseñó a afrontar el día a día con perseverancia y valentía.

*A mi hermano Wilder por el ejemplo y ayuda que me brindó antes y durante los primeros años de mi carrera.
A mi padre Raúl Valdivia Santillana y a mi hermano Martín que me apoyaron con sus consejos y palabras de aliento.*

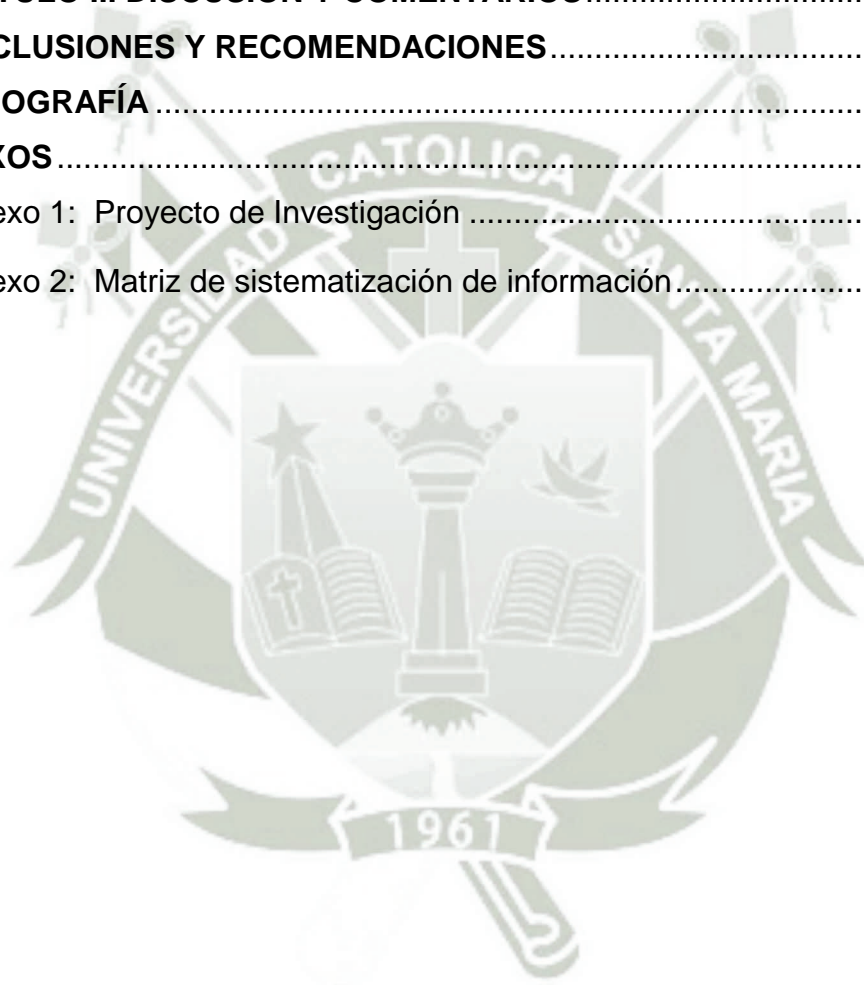
*La vida es como una bicicleta para
mantener el equilibrio hay que seguir
adelante.*

Albert Einstein



ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I MATERIAL Y MÉTODOS	2
CAPÍTULO II RESULTADOS	5
CAPÍTULO III DISCUSIÓN Y COMENTARIOS	14
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	18
BIBLIOGRAFÍA	21
ANEXOS	1
Anexo 1: Proyecto de Investigación	2
Anexo 2: Matriz de sistematización de información	37



RESUMEN

Considerando la importancia de la calidad de atención de la consulta externa, el presente trabajo pretende identificar la calidad de la consulta externa del servicio de Traumatología del Hospital Militar Regional Arequipa 2017, desde la perspectiva del usuario. Se realizó para ello una investigación descriptiva, de diseño no-experimental, de campo, prospectiva y de corte transversal. Para la obtención de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento validado SERVQUAL, adaptado para pacientes que acudieron al consultorio externo de Traumatología en el último trimestre del año 2017. Las apreciaciones de los participantes fueron puntuadas según la escala de Likert del 1 al 5, datos que se obtuvieron antes y después de la atención, obteniéndose como resultado final la diferencia entre las expectativas y percepciones. Encontrando que de los 190 pacientes, objeto de estudio, fueron en su mayoría pacientes varones 66.32% con una edad promedio que oscila entre los 20 a 59 años, la mitad de la muestra estuvo constituida por miembros del ejército peruano, las dimensiones capacidad de respuesta y empatía fueron las mejor valoradas y aspectos tangibles como la de menor valoración. El nivel de la calidad de atención en la consulta externa de Traumatología del Hospital Militar Regional Arequipa 2017, desde la perspectiva de los usuarios fue calificada como satisfacción regular de 46.84%, es necesario que los directivos del hospital reafirmen el compromiso de mantener y mejorar dicha satisfacción.

PALABRAS CLAVE:

Calidad de atención, consulta externa, SERVQUAL, Traumatología, perspectiva del usuario.

ABSTRACT

Taking into account the importance of the quality of attention in the ambulatory consultation; this study intends to identify the quality of the external consultation in Traumatology service of Arequipa Military Hospital, from the perspective of the patient. For this purpose, descriptive, non-experimental, field, retrospective and cross-sectional research was carried out. To obtain data, the survey technique and the validated SERVQUAL instrument were applied, adapted for patients who attended the ambulatory Traumatology clinic in the last three months of 2017. The participants' assessments were rated according to the Likert Scale of 1 to 5, data that was obtained before and after consultation, obtaining as a final result the difference between expectations and perceptions. Our study showed out the 190 patients were mostly male patients 66.32% with an average ranging between 20 and 59 years, half of the sample constituted by members of the Peruvian army, the response capacity and empathy dimensions were the best valued and tangible aspects as the lowest value. The level of quality perceived by the users of the ambulatory consultation of traumatology of the Arequipa Military Hospital 2017, from the perspective of the patient was rated as a regular satisfaction of 46.84%, it's necessary that the Hospital board reaffirm the commitment with the patient to improve this satisfaction level.

KEYWORDS:

Quality of attention, external consultation, SERVQUAL, Traumatology, user perspective.

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en salud es un tema que devela mucho interés de un tiempo a esta parte, de lado de la comunidad científica ligada a la búsqueda de mecanismos de mejora continua. La práctica de la atención en salud requiere de la adquisición de un gran número de conocimientos y habilidades, esenciales para poder suministrar ayuda al ser humano y así satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, otros aspectos como la calidez en el trato humano, confiabilidad son también determinantes en la valoración de la calidad, que se manifiesta en la satisfacción que el servicio produce a quien lo recibe, de manera que para medir dicha satisfacción se han elaborado diversas escalas basadas en parámetros distintos según el autor; este estudio mide la satisfacción del usuario externo desde la perspectiva del usuario, utilizando el instrumento SERVQUAL adaptado y validado en nuestro país por Cerna Palomino citado por Veliz [1], siendo ampliamente utilizada [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] [11] [12] por su pragmatismo y psicometría, basado en la medición de la calidad mediante la aplicación de una encuesta de 22 preguntas sobre las expectativas (E) y una encuesta de 22 preguntas sobre las percepciones (P) del servicio recibido en el consultorio externo de Traumatología del Hospital Militar Regional Arequipa. Las preguntas de las encuestas fueron valoradas mediante la escala de Likert del 1 al 5 (otorgándole al 1 el valor de muy desacuerdo y el 5 muy de acuerdo), la información fue tabulada y procesada, obteniendo resultados producto de la diferencia (P-E), determinando así la satisfacción percibida por el usuario, determinante de la calidad del servicio según Donabedian. Por tanto se plantea el presente estudio producto de la exploración teórica que ha permitido realizar una investigación metódica, además ha aportado información válida para un buen análisis comparado de los resultados.



CAPÍTULO I
MATERIAL Y MÉTODOS

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1.-**TÉCNICAS**: Se aplicó la técnica de la encuesta.

1.2.-**INSTRUMENTO**: El instrumento utilizado fue SERVQUAL.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1.-**UBICACIÓN ESPACIAL**: El presente estudio se realizó en el Hospital Militar ubicado en el Departamento y Región Arequipa.

2.2.-**UBICACIÓN TEMPORAL**: El estudio se realizó en forma coyuntural durante el último trimestre del año 2017.

2.3.-**UNIDADES DE ESTUDIO**: Usuarios externos de la consulta externa de Traumatología del Hospital Militar Regional de Arequipa.

Población: Constituida por todos los usuarios externos de la consulta externa de Traumatología del Hospital Militar Regional de Arequipa en el periodo de estudio.

Muestra: Se encuestaron un total de 190 pacientes que acudieron al consultorio externo de Traumatología entre los meses de Octubre, Noviembre, Diciembre del 2017.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1.-**ORGANIZACIÓN**

Se realizaron coordinaciones con la Dirección del Hospital y la Jefatura del servicio de Traumatología y Ortopedia en consulta externa para solicitar la autorización para la realización del estudio.

Se abordó a los usuarios mientras se encontraban en sala de espera, explicando la importancia del estudio, asegurando el anonimato de su participación para lograr su aceptación. Se permaneció cerca al paciente para aclarar sus dudas mientras llenaba el cuestionario de calidad SERVQUAL de los ítems de expectativas. Una vez terminado el llenado del cuestionario de

calidad, se realizó unas preguntas para llenar la ficha de recolección de datos con variables clínicas y epidemiológicas.

Luego de concluida la atención, se entregó la escala SERVQUAL en su componente de Percepciones.

Una vez concluida la recolección de datos, éstos se organizaron en bases de datos para su posterior interpretación y análisis.

3.2. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

El instrumento que se utilizó para evaluar la percepción de los usuarios de la consulta externa de Traumatología, el instrumento SERVQUAL, fue previamente validado en nuestro país en varios estudios de investigación previos, por lo tanto no requirió de nueva validación.

3.3. CRITERIOS PARA MANEJO DE RESULTADOS

Se empleó estadística descriptiva con determinación de medidas de tendencia central (promedio). Las variables categóricas se presentaron como frecuencias absolutas y relativas. Se empleó para el procesamiento de datos el programa Excel 2016 con su complemento analítico y el paquete SPSS versión 22.0.

Los datos se categorizaron según los criterios de interpretación del instrumento SERVQUAL.

CAPÍTULO II RESULTADOS



Tabla N° 1

Características generales de la población en estudio.

Características		F	%
Sexo	Varones	126	66.32%
	Mujeres	64	33.68%
Edad	< 20 a	20	10.53%
	20-59 a	122	64.21%
	>60 a	48	25.26%
Nivel de instrucción	Iltrado	6	3.16%
	Primaria	12	6.32%
	Secundaria	93	48.95%
	Superior	79	41.57%
Condición y ocupación	Militar	128	67.37%
	Particular	62	32.63%
Total		190	100%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento SERVQUAL aplicado a usuarios del consultorio externo de Traumatología- HMR

Tabla N° 2

Percepción de la calidad de atención según ítems de la dimensión

FIABILIDAD

Ítems	Expectativa	Percepción	Brecha
P1 Orientación adecuada por parte del personal de informes.	3.87	3.74	-0.13
P2 Consulta en el horario programado.	4.18	3.62	-0.56
P3 Consulta según orden de llegada.	4.30	3.47	-0.07
P4 Disponibilidad de la historia clínica al momento de la consulta.	4.04	3.97	-0.83
P5 Obtención de citas con facilidad.	4.02	4.17	0.15
Media de la dimensión de fiabilidad	3.87	3.79	-0.29

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento SERVQUAL aplicado a usuarios del consultorio externo de Traumatología– HMR

Tabla N°3

Percepción de la calidad de atención según ítems de la dimensión
CAPACIDAD DE RESPUESTA

<i>Ítems</i>	<i>Expectativa</i>	<i>Percepción</i>	<i>Brecha</i>
P6 Rapidez en la atención por caja.	3.88	4.23	0.35
P7 Rapidez en la toma de análisis de laboratorio.	4.13	3.75	-0.38
P8 Rapidez en la toma de exámenes radiográficos.	3.96	4.02	0.06
P9 Rapidez en la atención por farmacia.	4.02	4.10	0.08
Media de la dimensión capacidad de respuesta	4.00	4.03	0.03

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento SERVQUAL aplicado a usuarios del consultorio externo de Traumatología– HMR

Tabla N°4

**Percepción de la calidad de atención según ítems de la dimensión
SEGURIDAD**

<i>Ítems</i>	<i>Expectativa</i>	<i>Percepción</i>	<i>Brecha</i>
P10 Respeto a la privacidad del paciente durante la consulta.	4.02	4.19	0.17
P11 Examen clínico completo.	4.21	3.90	-0.31
P12Tiempo adecuado dedicado a resolver dudas.	3.85	4.03	0.18
P13 Confianza en el médico.	4.10	3.98	-0.12
Media de la dimensión seguridad	4.04	4.02	-0.02

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento SERVQUAL aplicado a usuarios del consultorio externo de Traumatología– HMR

Tabla N°5

Percepción de la calidad de atención según ítems de la dimensión

EMPATÍA

<i>Ítems</i>	<i>Expectativa</i>	<i>Percepción</i>	<i>Brecha</i>
P14 Paciencia, respeto y amabilidad del personal durante la consulta.	3.95	4.03	0.08
P15 Interés del médico en resolver el problema	3.93	3.84	-0.09
P16 Explicación clara del médico sobre el problema de salud que aqueja al paciente.	3.72	3.95	0.23
P17 Explicación clara del médico sobre el tratamiento.	4.00	3.96	-0.04
P18 Explicación clara sobre los procedimientos y análisis, que se ejecutaron.	3.91	4.13	0.22
Media de la dimensión empatía	3.90	3.98	0.08

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento SERVQUAL aplicado a usuarios del consultorio externo de Traumatología- HMR

Tabla N°6

Percepción de la calidad de atención según ítems de la dimensión

ASPECTOS TANGIBLES

<i>Ítems</i>	<i>Expectativa</i>	<i>Percepción</i>	<i>Brecha</i>
P19 Orientación adecuada de los exteriores del consultorio con carteles, flechas.	3.98	4.01	0.03
P20 Personal para orientar al paciente y acompañantes.	4.04	4.14	0.10
P21 El consultorio posee equipos y materiales necesarios.	3.77	3.97	0.21
P22 Limpieza y comodidad en el consultorio y sala de espera.	4.08	4.08	0
Media de la dimensión aspectos tangibles	3.97	4.05	0.08

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento SERVQUAL aplicado a usuarios del consultorio externo de Traumatología- HMR

Tabla N°7

Percepción de la calidad en las dimensiones de atención

Dimensión	Satisfacción alta		Satisfacción regular		Satisfacción baja		Satisfacción muy baja	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Fiabilidad	19	10%	85	44.74%	47	24.74%	39	20.53%
Capacidad de Respuesta	35	18.42%	110	57.89%	24	12.63%	21	11.05%
Seguridad	39	20.52%	80	42.11%	41	21.58%	30	15.79%
Empatía	20	10.52%	116	61.05%	33	17.37%	21	11.05%
Aspectos tangibles	44	23.15%	54	28.42%	58	30.53%	34	17.89%
MEDIA DE LAS DIMENSIONES	31	16.53%	89	46.84%	41	21.37%	29	15.26%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento SERVQUAL aplicado a usuarios del consultorio externo de Traumatología– HMR



Tabla N°8

Nivel de la calidad de atención en el consultorio de traumatología.

NIVELES	F	%
Satisfacción alta	31	16.53%
Satisfacción regular	89	46.84%
Satisfacción baja	41	21.37%
Satisfacción muy baja	29	15.26%
Total	190	100.00%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del instrumento SERVQUAL aplicado a usuarios del consultorio externo de Traumatología- HMR

CAPÍTULO III

DISCUSIONES Y COMENTARIOS



CAPÍTULO III

DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

Para la obtención de la información de campo se ha utilizado el instrumento SERVQUAL que mide la calidad de los servicios. Este instrumento posee confiabilidad muy alta). Por tanto, la información obtenida con este instrumento es confiable.

El presente estudio se realizó para determinar el nivel de la calidad de atención en la consulta externa de Traumatología del Hospital Militar Regional Arequipa por los usuarios externos. Para tal fin se encuestó una muestra representativa de 190 usuarios que cumplieron criterios de selección, para aplicar un cuestionario de datos personales y el instrumento SERVQUAL, el cual permitió obtener una información muy útil no sólo para aportar a la ciencia, sino también para implementar mejoras en la institución de estudio.

En la Tabla N°1 se expuso la distribución de pacientes según sexo, la mayor parte de la muestra, el 66.3%, estuvo constituida por pacientes varones, valores similares encontrados por Rojas [4] en su estudio expectativas y percepción del usuario de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Militar Central, varones 60%, en el rango de edades de 49 años en adelante. El nivel de instrucción predominante fue el nivel secundario con un porcentaje del 48.95%, correspondiente a 93 de los encuestados, destacando además un 26,32% de los encuestados pertenecientes al nivel técnico, al cual pertenecen suboficiales y técnicos del ejército, en su mayoría, encontrándose resultados similares con el estudio de Márquez [6] cuyos resultados obtenidos fueron de 48.5% de encuestados del nivel secundario en un hospital del MINSA y 39.5% del nivel secundario de un hospital del Seguro Social. En la distribución en base a condición y ocupación predominaron los militares tanto activos como jubilados. En la Tabla N°2 se apreció los resultados de la dimensión fiabilidad, la brecha encontrada en relación a que la consulta sea en el horario programado fue negativa -0.56 resultado similar a lo obtenido por Ferreira Ribeiro [13] en su estudio sobre la

percepción de los usuarios externos en un hospital universitario de Paraiba, cuya brecha fue de -0.59; en nuestro país más de la mitad de centros de salud pertenece al Estado, la gran mayoría de ellos organiza su servicio de atención por orden de llegada, lo cual supone que cientos de pacientes tienen que esperar innecesariamente para ser atendidos; Avedis Donabedian [10] asegura que el tiempo que espera un paciente para recibir atención es una de las variables más importantes para analizar la calidad de atención en un centro de salud, ambos estudios aquí expuestos revelan la insatisfacción del paciente en cuanto a esta forma de programación del servicio. En la Tabla N°3 la media de las brechas estuvo representada por un valor positivo siendo valorada favorablemente la capacidad de respuesta en la toma de exámenes radiográficos en comparación con lo observado en el estudio de Ramos [5] cuya brecha fue de -0,8 en dicho ítem, lo cual puede deberse a la mayor cantidad de personal contratado en esta área, por ser este un hospital de las fuerzas armadas, que como parte de la preparación de sus miembros y realización de periódica de acciones cívicas están más expuestos a lesiones osteomusculares. La Tabla N°4 en referencia al ítem del tiempo dedicado a resolver preguntas por parte del médico, ante la dificultad de señalar de un modo rígido el tiempo por consulta es destacable que la brecha que se encontró en este estudio, entre lo que el paciente espera y recibe, sea positiva 0.18. Se pudo observar en la Tabla N°5 las brechas de los ítems correspondientes a esta dimensión son en su mayoría positivos; la falla en el proceso comunicacional del tratamiento entre médico y paciente es uno de los puntos débiles y preocupantes al ser este el pilar para la recuperación del paciente. En la Tabla N°6 se apreció que la poca disposición de personal para la adecuada orientación resulta ser una dificultad al momento de valorar esta dimensión. En la Tabla N°7 la dimensión seguridad que cuenta con un porcentaje de satisfacción aceptable del 62.63% coincide con el 64.2% encontrado por Mendoza [10] en su estudio Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del hospital nacional Dos de Mayo, así como con el porcentaje del 67% de Rojas [4], los resultados obtenidos en la dimensión empatía contrastan con los obtenidos por Alanoca

[7] Calidad de atención en los consultorios externos de las especialidades clínicas y quirúrgicas del Hospital III Goyeneche, donde el porcentaje de insatisfacción es de casi el 80%, en comparación con el porcentaje sumado de satisfacción baja y muy baja 28.42% de este estudio. En la Tabla N°8 el porcentaje acumulado de satisfacción regular y alta es del 63.37% encontrándose valores positivos que sobrepasan la mitad de la muestra en cuestión tanto en el presente estudio como en el Márquez [6] donde obtuvo un 54.2% de satisfacción.





CONCLUSIONES

- Primera.** El perfil de los usuarios que acuden a la consulta externa de Traumatología del Hospital Militar Regional, Arequipa, son predominantemente adultos varones, entre los 30 a 49 años de edad, con educación secundaria o superior, militares jubilados y en ejercicio, aquejados por dolencias crónicas.
- Segunda.** El nivel de la calidad de atención en la consulta externa de Traumatología del Hospital Militar Regional Arequipa 2017, desde la perspectiva de los usuarios fue calificada como satisfacción regular de 46.84%.
- Tercera.** Las dimensiones de menor satisfacción fueron las relativas a aspectos tangibles 48.42% y fiabilidad 45.27%.
- Cuarta.** La dimensión capacidad de respuesta 76.31% fue la de mayor satisfacción seguida de empatía 71.57% y seguridad 62.63%.

RECOMENDACION

A los directivos del Hospital Militar Regional: implementar un plan de mejora continua de la calidad a cargo de un responsable de control de calidad que evalúe el cumplimiento de estándares de atención y la satisfacción del usuario, enfocado en aspectos puntuales como la instauración de citas programadas, charlas de capacitación y actualización al personal, mejora en tiempos de entrega de exámenes, mejorar las señalizaciones, contratación de personal que pueda ofrecer información oportuna para orientar a los pacientes, implementación de equipos y materiales adecuados para la atención, mejora de la limpieza y acogida de los pacientes en los diversos sectores de atención con el fin de reafirmar el compromiso institucional de brindar el mejor servicio de salud posible.

Bibliografía

- [1] M. I. Veliz Rojas y R. Villanueva Aparco, Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la DISA II Lima Sur, Lima: Tesis para optar el grado de magister en gerencia, 2013.
- [2] B. Paredes, Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo del servicio de Consulta Externa Pediátrica del Hospital Nacional Cayetano Heredia., Lima, Perú: Tesis de Maestría de Medicina. Universidad Peruana Cayetano Heredia., 2005.
- [3] G. Zapatel, Evaluación de la calidad del servicio desde, Lima, Perú: Tesis de Maestría de Salud Pública. universidad Peruana Cayetano Heredia, 2004.
- [4] V. Rojas, Expectativa y percepción del usuario de la calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central, junio 2016., Lima-Perú: Tesis para optar el título profesional de médico cirujano, Universidad Ricardo Palma, 2017.
- [5] S. I. Ramos Cooper, Percepción de la calidad de la atención por los usuarios de consultorios externos de cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa: Tesis para optar por el título profesional de Médico cirujano., 2013.
- [6] R. M. Marquez Cazorla, 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: Tesis para optar el Título Profesional de médico cirujano. Universidad Católica de Santa María., 2013.
- [7] J. C. Alanoca Coaquira, Expectativa y Percepción de la Calidad de atención en los consultorios externos de las especialidades clínicas y quirúrgicas del Hospital III Goyeneche en el Departamento de Arequipa entre los meses de enero y febrero del 2013., Arequipa: Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano., 2013.
- [8] Y. Castro, Evaluación de la calidad de servicios desde la percepción del usuario en Consulta Externa de las especialidades del Departamento de medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo., Lima-Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2004.
- [9] T. Aliaga, Investigación de la calidad de atención en los servicios externos de la Clínica Médica Cayetano Heredia, Lima-Perú: Tesis de Maestría. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2013.
- [10] M. Mendoza Morales, Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de

Mayo en diciembre del 2015, Lima: Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano, 2016.

- [11] S. O. Aguirre, Evaluación de la Calidad del servicio en el Centro de Salud de Otuzco., Lima-Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2002.
- [12] A. Sifuentes, Uso exploratorio del SERVQUAL en la evaluación de la calidad del servicio de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia., Lima-Perú: Tesis de Maestría, 2000.
- [13] D. Ferreiro Ribeiro, Qualidade em serviços públicos de saúde: a percepção dos usuarios do Hospital Universiário em um município paraibano, Recife: Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Saúde Pública, 2010.







Universidad Católica de Santa María

Facultad de Medicina Humana
Escuela Profesional de Medicina Humana



PROYECTO DE TESIS

**Título: CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA
DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR REGIONAL
AREQUIPA DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO, 2017**

Autor: VALDIVIA SERRANO, ANGELA BEATRIZ
Asesor: PAJA CALLO, WOODWARD

Arequipa - Perú
2018

I. PREÁMBULO

El presente estudio tiene su razón de ser en inquietudes que partieron de mi última rotación de internado; recorriendo los pasillos del centro hospitalario era común que me detuviesen pacientes o sus familiares con interrogantes de todo tipo desde la ubicación de determinado consultorio hasta que tratamiento podía darle al paciente sin haber pasado por todo el proceso que implica una atención de salud de calidad; llámese atención de salud como todo proceso complejo que va desde que el paciente ingresa al establecimiento de salud hasta que es atendido dándole solución a su problema, molestia, e incluso continúa dependiendo de la indicación del médico tratante hasta que abandona las instalaciones, y calidad, palabra que proviene del latín *qualitis* o *qualitas*, que significa perfección, cuyo concepto ha sido cambiante con el transcurso de los tiempos, la tendencia es a interpretarla como una característica intangible, pero que debe ser sujeta a evaluación para mejora de la situación a evaluar.

Todo establecimiento de salud independientemente de su nivel de complejidad tiene una organización que gran parte de las veces es desconocida por el usuario, haciéndose así la satisfacción de los usuarios difícil de medir.

Es por ello que se plantea la realización del presente proyecto, cuyos resultados permitirán conocer cómo perciben los usuarios de un servicio de alta demanda en el Hospital Militar Regional de Arequipa, servicio de referencia en la región sur para esta rama de las fuerzas armadas, además permitirá conocer los aspectos percibidos como de menor calidad para su mejora continua, y los factores que pueden hacer que la percepción de atención sea positiva o negativa.

II. PLANTEAMIENTO TEORICO

1. Problema de investigación

1. Enunciado del Problema

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en la consulta externa de Traumatología del Hospital Regional Militar Arequipa por los usuarios externos?

2. Descripción del Problema

a) Área del conocimiento

- Área general: Ciencias de la Salud
- Área específica: Medicina Humana
- Especialidad: Gerencia en salud
- Línea: Calidad de atención

a) Operacionalización de Variables

Variable	Indicador	Unidad / Categoría	Escala
Variable única			
Percepción de Calidad	Fiabilidad	Satisfacción alta; Satisfacción regular; Satisfacción baja; Satisfacción muy baja	Ordinal

	Capacidad de Respuesta	Satisfacción alta; Satisfacción regular; Satisfacción baja; Satisfacción muy baja	Ordinal
	Seguridad	Satisfacción alta; Satisfacción regular; Satisfacción baja; Satisfacción muy baja	Ordinal
	Empatía	Satisfacción alta; Satisfacción regular; Satisfacción baja; Satisfacción muy baja	Ordinal
	Tangibilidad	Satisfacción alta; Satisfacción regular; Satisfacción baja; Satisfacción muy baja	Ordinal

b) Interrogantes básicas

- 1) ¿Cómo es la calidad de atención en la consulta externa de Traumatología del Hospital Militar Regional, Arequipa 2017, percibida por los usuarios externos?

2) ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención, que tienen los usuarios del consultorio externo de Traumatología, en relación a los indicadores de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en el Hospital Militar Regional Arequipa 2017?

c) Tipo de investigación: Se trata de una investigación cuantitativa, básica y descriptiva.

d) Diseño de investigación: La presente investigación según su diseño es no-experimental, de campo, prospectiva y transversal.

3. Justificación del problema

El presente estudio busca establecer la percepción de la calidad de atención en la consulta externa de Traumatología del Hospital Militar Regional Arequipa por los usuarios externos. La búsqueda permanente de la calidad en los servicios de salud no es un tema nuevo, pero reviste **originalidad** por la independencia de cada servicio y las peculiaridades de la atención traumatológica que difieren en los variados sistemas de salud.

Tiene **relevancia científica**, ya que se evalúa el efecto que tienen las características de los usuarios en la percepción de la calidad de atención, lo que redundará en su **relevancia práctica** porque permitirá identificar los factores de la atención que pueden mejorarse de manera continua para lograr óptimos niveles de calidad.

Tiene **relevancia social**, ya que beneficiará a los usuarios de un servicio ampliamente solicitado en las fuerzas armadas que además se proyectan a la comunidad.

El estudio es **contemporáneo** ya que la búsqueda de la calidad es una preocupación permanente en la administración de servicios de salud.

El estudio es **factible** por tener un diseño prospectivo con un instrumento validado y ampliamente utilizado, con una población amplia y accesible.

Este estudio satisface la **motivación personal**, de realizar una investigación en el campo de la administración de servicios de salud y la traumatología.

Lograremos una importante **contribución académica** al campo de la medicina, y por el desarrollo del proyecto en el área de pregrado en medicina cumplimos con las **políticas de investigación** de la Universidad en esta etapa importante del desarrollo profesional.



2. Marco conceptual

2.1. Calidad en los servicios de salud

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” [3].

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 [3].

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 [4].

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.

Según el Dr. M. Imai: Kaysen “es un política de mejoramiento paso a paso, que permite el progreso de las personas que trabajan en una compañía arribando a un mejoramiento en la manera de hacer su trabajo; es decir una mejora continua, este planteo gerencial ha sido desarrollado en Japón [4].

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 [4].

Según 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” [1].

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” [1].

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 [1].

2.2. 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 comodidades [5,6,7].

- ✓ **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 ó en un terreno escabroso ó 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.

La forma cómo se llevan estas relaciones es lo que produce 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.

2.3. CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA

El concepto de calidad aplicado a la atención médica, se refiere a la capacidad que con distinto grado, puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud [7].

La calidad de la asistencia sanitaria está configurada por un conjunto de atributos, agrupados por Donabedian en tres categorías: referidas al nivel científico-técnico, a la relación interpersonal y al entorno [8]. Posteriormente, Donabedian ha definido la calidad de la asistencia sanitaria como el grado de utilización de los medios más adecuados con el propósito de conseguir los mayores progresos en la salud (9).

Según la OMS, la calidad de la asistencia sanitaria es: “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso” [8].

2.4. SERVICIOS HOSPITALARIOS

Los servicios sanitarios son el elemento central de la transferencia que se produce en la interacción proveedor-usuario [9].

Un servicio es el resultado de un acto o hecho aislado o de una secuencia de actos trabajados, de duración y localización definidas, realizadas gracias a medios humanos y materiales puestos a disposición de un cliente individual o colectivo [1].

Existen tres características claves que diferencian a los servicios de los bienes materiales [1]:

- Intangibilidad
- Heterogeneidad
- Inseparabilidad

Los servicios son productos intangibles, no tienen existencia mas que en la medida en que son producidas y consumidos; el usuario potencial no tiene, pues, la posibilidad de inspeccionar el servicio antes de adquirirlo. En un servicio la calidad de la interacción entre el personal y el cliente varía para cada interacción. Por ello cada servicio es heterogéneo.

La inseparabilidad entre producción y consumo requiere la presencia tanto del consumidor como del proveedor del servicio durante un proceso de prestación de ese servicio [1].

Un servicio es de calidad cuando satisface las necesidades del usuario en cuanto a seguridad, fiabilidad y prestaciones. La calidad de servicio es tanto realidad como percepción, y son los deseos de los usuarios los que condicionan la valoración de la calidad del servicio prestado por una institución [1].

La calidad de los servicios, constituye hoy, el principal punto de articulación entre los usuarios y los establecimientos que ofrecen dichos servicios, la calidad involucra la planificación, producción y entrega de servicios adecuados, sin defectos, de acuerdo a normas y a entera satisfacción del usuario. Se entiende entonces que se trata de un “servicio con cero defectos”; aunque parezca utópico que en servicios de salud se pueda lograr ello, es justamente en este tipo de empresas en las que no deben admitirse errores, especialmente en los servicios finales, es en ello que debe trabajarse [6].

La valoración de la calidad en los servicios de salud implica aspectos objetivos que pueden evaluarse fácilmente con indicadores determinados, y también de aspectos subjetivos de mayor dificultad para evaluar que son percibidos por los usuarios y en muchos casos no se comparte la misma opinión o percepción, pero pueden ser estudiados por diversos mecanismos [6,7].

La idea de que la calidad percibida del servicio resulta de una comparación entre las expectativas y percepciones del usuario parecería implicar que la calidad percibida equivale a la satisfacción. Esto es, si un cliente está satisfecho, entonces existe calidad en el servicio. Sin embargo, esto no necesariamente es el caso; pero

incidentes de satisfacción a lo largo del tiempo llevan a percepciones de calidad en el servicio [8].

La definición de calidad en el área de salud se refiere a la capacidad de una organización que presta asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de los servicios de salud quienes lo solicitan.

Según Donabedian hay tres categorías que forman la calidad de asistencia sanitaria estas son: el nivel científico técnico, la relación interpersonal y el entorno los cuales permiten conocer sus dimensiones de calidad [9].

En búsqueda de una atención médica óptima se relacionan los siguientes conceptos, volumen de servicios, costes económicos, beneficios y riesgos los cuales influyen el resultado de la atención médica y por ende a la calidad [1,7].

2.5. EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD:

Las actividades relacionadas con la Calidad de los servicios sanitarios se enfocaron inicialmente en la evaluación de los servicios sanitarios, casi hasta la década de los años 60. Las primeras etapas consistieron en la acreditación y validación de centros sanitarios e instituciones docentes sanitarias, evaluando la estructura de los centros en los que se desarrollaban estas actividades. Posteriormente, y al mismo tiempo que iba creciendo el sistema de acreditación de centros sanitarios, se desarrolló el sistema para evaluar la práctica clínica en si observando directamente el proceso usando para evaluar criterios empíricos de lo que esta correcto o no o bien aplicando métodos previamente estructurados realizándose así auditorias de la manera en que se realizó el acto médico, siendo el inicio de la aparición de criterios explícitos los cuales permitieron el desarrollo de

estándares como patrón para un buena atención ,esto permitió además realizar comparaciones entre diversos centros. La evaluación del proceso asistencial cobró un fuerte impulso como consecuencia de que la acreditación, además del prestigio que suponía su aprobación, fue una importante manera de acceder a fuentes de financiación pública la cual tenía como requisitos que se realicen auditorías médicas [1,8].

2.6. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD:

La evaluación está compuesto por 4 pasos: identificar, cuantificar, valorar y comparar. En consecuencia, uno de los primeros pasos al momento de evaluar la calidad asistencial es medirla, para medirla utilizando juicios de valor sin ser subjetivos nos abocamos a Healy quien define la evaluación de calidad como resultado de la comparación de una situación predeterminada como deseable con la realidad.

MODELO DE DONABEDIAN

Este método es considerado como el más sistemático para el análisis de la calidad asistencial y propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones: la estructura, el proceso y el resultado permitiendo de esta forma objetivar lo subjetivo a la hora de medir la calidad asistencial. Es así que cada uno de los estratos están compuestos por sub-indicadores o sub-dimensiones de calidad, de los cuales también tiene una secuencia temporal de análisis [7,9].

ESTRUCTURA:

- **Disponibilidad**, servicios en estado operativo

- **Accesibilidad**, acceso geográfico a los servicios

PROCESO: Calidad de la atención

- **Integralidad**. acciones dirigidas a la persona ,su familia, la Comunidad, y el ambiente en el proceso desde promoción en salud hasta la recuperación y rehabilitación
- **Continuidad**. recibir atención de forma constante
- **Confort**. Condiciones de comodidad que se ofrecen a una unidad
- **Relaciones Interpersonales**, entre el personal y los usuarios de los servicios

RESULTADO: Eficacia de los servicios

- **Satisfacción**, balance positivo entre lo que la persona espera y su percepción de lo que recibe
- **Recuperación del Paciente**. con el manejo recibido
- **Tiempo de Recuperación**. Que demora en mostrar mejoría desde que recibe el tratamiento
- **Horarios de Atención**.

ESCALA SERVQUAL

Esta escala multidimensional es una de las herramientas más usadas para la medición de la calidad de servicio, fue desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry en 1988 ha sido objeto de mejoras y múltiples revisiones validada en varios trabajos de investigación [2,4].

Llamado también el modelo de discrepancias, Este instrumento permite aproximarse a la medición evaluando por separado las expectativas y percepciones de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, alumnos, etc.) Con respecto a la atención, realizando luego una comparación entre ambos, dando de esta forma una medida de calidad, Ambas medidas estarán influenciadas, las percepciones por la calidad técnica es decir que es lo que se ofrece y la funcionalidad que es la manera en cómo se da la atención y las expectativas influenciadas por las necesidades personales de los clientes y las experiencias ganadas con el uso del servicio [4,5].

Percepciones del Cliente. se refiere a como el usuario estima que la organización a la cual acude está cumpliendo con la entrega del servicio, es la valoración que él hace acerca de cómo recibe el servicio solicitado.

Expectativa del Cliente. Se define como lo que el cliente espera que sea del servicio que se entrega por parte de la organización, estas expectativas se forman de acuerdo a experiencias pasadas, comunicación boca a boca e información externa influyendo estas en el juicio de cada paciente.

El método SERVQUAL por lo general tomar de preferencia la escala de Lickert, por presentar esta mayor validez y confiabilidad que otras escalas. Es así que la brecha que existe entre percepción y expectativa, establece la medición de calidad; esta medición dará un estimado del déficit de calidad del servicio, la cual se dará en ciertas dimensiones específicas en las que se deberá mejorar para aumentar la calidad.

Dimensiones que evalúa, en un principio este método evaluaba 10 dimensiones establecidas, siendo luego reducidas a 5 las cuales son de importancia para juzgar la calidad del servicio:

- **Confiabilidad**, habilidad para ejecutar un servicio ofrecido de forma fiable y cuidadosa
- **Responsabilidad**, disposición para ayudar a sus clientes y brindar rápidamente un servicio
- **Seguridad**, conocimiento y atención de los empleados los cuales inspiraran credibilidad y confianza (incluye dentro las sub-dimensiones, profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad)
- **Empatía**, brindar cuidado y atención personal a los clientes
- **Bienes Materiales o Tangibles**, apariencia física que tienen las instalaciones físicas, el equipo, material de comunicación y personal, que percibe el cliente en la organización.

En base a estas dimensiones se estructuran instrumentos de medición las cuales en conjunto darán una medida de la calidad del servicio para el cliente.

Evaluación de las expectativas de calidad, el instrumento es un cuestionario de 22 preguntas, en las cuales se evalúa las 5 dimensiones respecto al nivel de servicio que espera el cliente.

Evaluación de la percepción de la calidad, el instrumento también consta de 22 preguntas, en este caso se solicita al paciente responder marcando la puntuación de acuerdo a sus percepciones específicas del servicio brindado por la organización en estudio

Es así que, para evaluar la calidad percibida, se define que dicho nivel de calidad es consecuencia o producto de la diferencia para el consumidor entre lo esperado (las expectativas) y lo percibido (las percepciones).

Modelo de las brechas de la calidad del servicio, conocido también como el modelo de las 5 brechas porque define la existencia de 5 tipos de discrepancias dentro de la línea de servicio de una organización, pudiendo así ubicar áreas de oportunidad en el proceso de servicio al cliente y son el objeto de análisis a la hora de mejorar la calidad percibida, entonces la satisfacción del cliente con respecto a la calidad esta en relación a cerrar la brecha o vacío entre sus percepciones y expectativas y además cerrar la brecha del proveedor del servicio que origina la brecha del cliente lo que implica , no saber lo que el usuario espera de la atención, la selección incorrecta de estándares del servicio y entrega de este con los estándares equivocados, entonces existen básicamente 5 brechas o gaps [10]:

La respectiva medición de calidad a través de la diferencia entre perspectivas y percepciones mediante el uso de la escala SERVQUAL se realizará primero mediante la medición de las expectativas y percepciones por separado a través de los cuestionarios ya mencionados de 22 ítems divididos en 5 dimensiones siendo medido cada uno de los ítems a través de una escala numérica ya sea del 1 al 5, siendo 1 para una percepción o expectativa muy baja del servicio así como en el caso de 5 una perspectiva o percepción muy alta.

Ya tabulada la información de los cuestionarios, para obtener el valor de las brechas, es necesario calcular las medias para cada afirmación y dimensión. Se calcula también la respectiva desviación típica en cada caso, para asegurarse que los valores de las medias sean representativos.

Se procede a calcular la brecha absoluta para cada dimensión y afirmación esto se obtiene al restar el valor medio respectivo de las expectativas de la afirmación o dimensión, del valor medio respectivo correspondiente a percepciones. $(P - E)$. Si dicho valor es positivo $(P > E)$, significará que la

percepción supera a la expectativa y por lo tanto hay satisfacción con respecto a este ítem. Por el contrario, si dicho valor es negativo ($P < E$), significa que hay o existe insatisfacción y que no se cumple con la expectativa [4].

3. Análisis de antecedentes investigativos

A nivel local

1. Autor: Alarcón Llerena RL.

Título: Satisfacción del usuario en su atención por el Consultorio Externo de Medicina Interna en los Hospitales de Arequipa, 2015.

Fuente: Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, Facultad de Medicina Humana de la Universidad Católica de Santa María, 2015

Resumen: Se aplicó una ficha de datos y el cuestionario SERVQUAL, a una muestra representativa de pacientes de los cuatro principales hospitales de la ciudad de Arequipa que cumplieron criterios de selección. En general la mayoría de participantes fueron varones (59.89% del total, 40.11% mujeres, entre 31 a 50 años (70.19%). Las brechas en la percepción de satisfacción fueron positivas para la seguridad (0.27), empatía (0.24), capacidad de respuesta (0.14) y casi neutra para la tangibilidad (0.01), y negativa para la fiabilidad (-0.10), en opinión de los pacientes evaluados. La valoración de la calidad global en los pacientes de los hospitales de estudio encontró en general brechas negativas en todos los hospitales. La valoración de la calidad según las diferentes características sociodemográficas mostró una brecha percibida negativa en casi todos los casos (excepto en pacientes de zona rural, que fue neutra), fue mejor en pacientes con mejores ingresos económicos (-0.03 en pacientes con más de 2500 soles de ingreso), y las brechas más amplias se observaron en pacientes con educación primaria y de menor ingreso económico (-0.19), y en aquellos de procedencia urbano-marginal (-0.18) y con SIS (-0.17).

2. 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

Resumen: En el presente estudio se encontró que el nivel de satisfacción que predomina es el INSATISFECHO, el consultorio de Ginecoobstetricia 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 (Tangibilidad) y el área de empatía tuvo el menor puntaje.

A nivel nacional

3. **Autor:** Niño Effio BS, Perales Carrasco JC, Chavesta Manrique XP, Leguía Cerna JA, Díaz Vélez C.

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

Fuente: Rev. Cuerpo Méd .2012; 5(1):5-9.

Resumen: Se buscó evaluar la calidad de servicio según el grado de satisfacción percibido por las personas de la consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. 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; > 2 = insatisfacción severa. 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

4. **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".

Fuente: Rev Soc 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 médica 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.



4. Objetivos

1. Objetivo general

Identificar el nivel de calidad de atención en la consulta externa de Traumatología del Hospital Militar Regional Arequipa desde la perspectiva del usuario.

2. Objetivos específicos

- a) Describir las características sociodemográficas, que poseen los usuarios de la consulta externa de Traumatología del Hospital Militar Regional Arequipa.
- b) Describir la satisfacción según cada dimensión de la evaluación de la calidad, en opinión de los pacientes atendidos en la consulta externa de Traumatología del Hospital Militar Regional Arequipa.

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación.

Técnicas: En la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta.

Instrumentos: El instrumento que se utilizará consistirá en una ficha de recolección de datos (Anexo 1) y en la escala SERVQUAL para la evaluación de la calidad de atención.

Materiales:

- Fichas de investigación
- Material de escritorio
- Computadora personal con programas de procesamiento de textos y bases de datos.

2. Campo de verificación

2.1.Ubicación espacial: La presente investigación se realizará en el Hospital Militar Regional de Arequipa.

2.2.Ubicación temporal: El estudio se realizará en forma coyuntural durante el último trimestre del año 2017.

2.3.Unidades de estudio: Usuarios externos de la consulta externa de Traumatología del Hospital Regional Militar de Arequipa.

2.4.Población. Todos los usuarios externos de la consulta externa de Traumatología del Hospital Regional Militar de Arequipa en el periodo de estudio.

Muestra: Se estableció mediante la fórmula de muestro para proporciones en poblaciones finitas no conocidas.

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z α = coeficiente de confiabilidad para una precisión del 95% = 1.96

p = proporción de satisfacción del usuario = 14% (Niño Effio)

q = 1 – p

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

Por tanto: n = 185.01 \approx 186 unidades; por razones prácticas se tomará una muestra de 190 casos.

Además, los integrantes del estudio deberán cumplir los criterios de selección.

Criterios de selección:

- **Criterios de Inclusión**

- Pacientes de ambos sexos
- Edad mayor a 18 años
- Participación voluntaria en el estudio
- Consulta ambulatoria por el servicio de Traumatología

- **Criterios de Exclusión**

- Pacientes que presenten deterioro cognitivo
- Quechua hablantes sin traductor disponible
- Fichas de encuesta incompletas

3. Estrategia de Recolección de datos

3.1. Organización

Se realizarán coordinaciones con la Dirección del Hospital y la jefatura del servicio de Ortopedia y traumatología en consulta externa para solicitar la autorización para la realización del estudio.

Se abordará a los usuarios mientras se encuentren en sala de espera, explicando la importancia del estudio, asegurando el anonimato de su participación para lograr su aceptación. Se permanecerá cerca al paciente para aclarar sus dudas mientras llena el cuestionario de calidad SERVQUAL en el ítem de expectativas. Una vez terminado el llenado del cuestionario de calidad, se realizará unas preguntas para llenar la ficha de recolección de datos con variables clínicas y epidemiológicas.

Luego de concluida la atención, se entregará la escala SERVQUAL en su componente de Percepciones.

Una vez concluida la recolección de datos, éstos serán organizados en bases de datos para su posterior interpretación y análisis.

3.2. Recursos

a) Humanos

- Investigadora.
- Tutor.

b) Materiales

- Fichas de investigación
- Material de escritorio
- Computadora personal con programas procesadores de texto, bases de datos y software estadístico.

c) Financieros

- Autofinanciado

3.3. Validación de los instrumentos

Para la determinación de las características epidemiológicas y clínicas de los usuarios se empleará una ficha de recolección de datos (Anexo 1). Además, se utilizará el cuestionario SERVQUAL de 22 preguntas por ítem, el cual está agrupado en 5 dimensiones:

Dimensiones del modelo SERVQUAL

Dimensión	Significado
Elementos tangibles (T)	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad (RY)	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Capacidad de respuesta (R)	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
Seguridad (A)	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
Empatía (E)	Atención individualizada al cliente

El cuestionario SERVQUAL consta de 44 preguntas que evalúan las percepciones y expectativas para cada uno de los 22 ítems de la calidad de servicio definidos. Una vez se tienen las puntuaciones de cada uno de los 22 ítems evaluados, tanto en expectativas como en percepciones, se procede al siguiente análisis cuantitativo:

Se calculan las puntuaciones medias (P-E) para cada dimensión, a partir de los ítems que la integran. En este apartado se calcula la mediana y no la media aritmética por no ser ésta última una medida adecuada para la valoración cualitativa. Los usuarios que alcancen puntuación por debajo de la mediana se considerarán como mala calidad, y los que tengan el puntaje por encima como buena calidad.

El nivel de satisfacción se determinó calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Se tuvo en cuenta los siguientes criterios: 1 y mayor a 1 Satisfacción alta, igual a 0 Satisfacción regular, menor de 0 e igual a -1 Satisfacción baja, menor de -1 Satisfacción muy baja.

El instrumento fue previamente validado en el Perú y presentado en un artículo con el título: “Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud” presentado en la Revista Médica Herediana en abril-junio, 2012, vol.23, no.2, p.88-95. En el estudio el instrumento presentó un coeficiente de Cronbach de 0,984 que corresponde a confiabilidad muy alta.

3.4. Criterios para manejo de resultados

Plan de Recolección.

La recolección de datos se realizará previa autorización de los directivos del Hospital. Asimismo se fijará los horarios y materiales necesarios para la aplicación de las fichas de encuesta.

Plan de Clasificación:

Se empleará una matriz de sistematización de datos en la que se transcribirán los datos obtenidos en cada Ficha para facilitar su uso. La matriz fue diseñada en una hoja de cálculo electrónica (Excel 2016).

Plan de Codificación:

Se procederá a la codificación de los datos que contendrán indicadores en la escala nominal y ordinal para facilitar el ingreso de datos.

Plan de Recuento.

El recuento de los datos será, en base a la matriz diseñada en la hoja de cálculo.

Plan de análisis

Se empleará estadística descriptiva con determinación de medidas de tendencia central (promedio). Las variables categóricas se presentarán como frecuencias absolutas y relativas. Se empleará para el procesamiento de datos el programa Excel 2016 con su complemento analítico y el paquete SPSS versión 22.0.

e) Cronograma de Trabajo

Actividades	Octubre 17				Noviembre 17				Diciembre 17			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Elección del tema	■	■										
2. Revisión bibliográfica			■	■								
3. Aprobación del proyecto					■	■						
4. Ejecución							■	■				
5. Análisis e interpretación									■	■		
6. Informe final											■	■

Fecha de inicio: 01 de octubre 2017

Fecha probable de término: 30 de diciembre 2017



Bibliografía

- 1) Losada Otálora M, Rodríguez Orejuela M. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuad. Adm. Bogotá (Colombia), 2007; 20 (34): 237-258
- 2) MINSA-Perú. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Lima; Ministerio de Salud; 2007
- 3) Jélvez C. Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. Horizontes empresariales, 2010; 9(2):51-65.
- 4) MINSA-Perú. Resolución Ministerial 527-2011 “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo” 11 de julio del 2011 Disponible: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/RM527-2011-MINSA.pdf>
- 5) Parasuraman A.; Zeithaml V.; Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. J Retailing; 1988;64(1):12-40
- 6) Cabello J. Chirinos, E. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered., 2012; 23(2):88-95.
- 7) Díaz González E P, Concheiro Guisan A, Luaces Cubells C, García García J, Gelabert Colome G .Evaluación de la calidad de los servicios de urgencias según dimensiones de calidad. Municipio Ciego de Ávila; 2010.

- 8) Mejia Gutierrez Y E, Amaya Castillo R C. Evaluación de Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el Período de Abril a Junio 2011 [tesis para Maestría]. El Salvador: Ciudad Universitaria, Universidad del Salvador; 2011.
- 9) Donabedian A. Una Aproximación a la Monitorización de la Calidad asistencial: Primera Parte .Control de la calidad asistencial .1991; 6(1): 1- 6.
- 10) Castillo Morales E. Escala Multidimensional SERVQUAL : Guía. Chile: Universidad del Bio-Bio; 2005.
- 11) Alarcón Llerena RL. Satisfacción del usuario en su atención por el Consultorio Externo de Medicina Interna en los Hospitales de Arequipa, 2015. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, Facultad de Medicina Humana de la Universidad Católica de Santa María, 2015
- 12) Yaber M. Nivel de Satisfacción percibido por los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital Regional Honorio Delgado 2006. Tesis para optar el título de médico cirujano. Facultad de Medicina UCSM. Arequipa 2006
- 13) Niño Effio BS, Perales Carrasco JC, Chavesta Manrique XP, Leguía Cerna JA, Díaz Vélez C. Calidad de servicio en la consulta externa de un Hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Rev Cuerpo Méd .2012 ; 5(1):5-9.
- 14) 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”. Rev Soc Bol Ped 2011; 50 (1): 7-9

Ficha de recolección de datos

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR REGIONAL III DE

Estimado usuario(a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa de Traumatología. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1.-Edad: _____ 2.-Sexo: marque con una (x): Hombre(_____) Mujer (_____)

3.-Estudios realizados: marque con una (x)

-Sin estudios (_____)

-Primarios (_____)

-Secundarios (_____)

-Técnico (_____)

-Universitario (_____)

4.-Condición del encuestado: marque con una (x)

-Militar activo: (_____) Militar jubilado: (_____)

-Derechohabiente: Hijo(_____) Conyugue(_____) Padre(_____)

-Particular activo: (_____) Particular jubilado: (_____)

5.-Ocupación: especifique en el espacio en blanco

-Militar: _____

-Derechohabiente: _____

-Particular: _____

6.-Tiempo de enfermedad: _____

7.-Se trata de una dolencia: aguda (_____) o crónica(_____)

8.-Enfermedad principal por la que consulta: _____

Sección 1 del Cuestionario SERVQUAL

A continuación le vamos a proporcionar una serie de frases, preste atención cuidadosa a cada una de ellas y responda si está de acuerdo o en desacuerdo. En la escala de respuestas elija “1” si está en completo desacuerdo; “5” si está en totalmente de acuerdo; “3” si no puede decidirse y “2” ó “4” para opiniones no tan extremas. Marque con una (x) sobre el número elegido.

NRO	<u>EXPECTATIVAS</u>	Completamente desacuerdo	Desacuerdo	No puede decidirse	De acuerdo	Completamente de acuerdo
01	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.	1	2	3	4	5
02	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.	1	2	3	4	5
03	Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.	1	2	3	4	5
04	Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio.	1	2	3	4	5
05	Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	1	2	3	4	5
06	Que la atención en caja sea rápida.	1	2	3	4	5
07	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.	1	2	3	4	5
08	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida.	1	2	3	4	5
09	Que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida.	1	2	3	4	5
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.	1	2	3	4	5
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	1	2	3	4	5
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	1	2	3	4	5
13	Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza.	1	2	3	4	5
14	Que el personal del consultorio le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5
15	Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud.	1	2	3	4	5
16	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.	1	2	3	4	5
17	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	1	2	3	4	5
18	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.	1	2	3	4	5
19	Que la señalización de la consulta Traumatología (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	1	2	3	4	5
20	Que la consulta cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	1	2	3	4	5
21	Que el consultorio de Traumatología cuente con los equipos y materiales necesarios para su atención.	1	2	3	4	5
22	Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores.	1	2	3	4	5

Sección 2 del Cuestionario SERVQUAL

A continuación le vamos a proporcionar una serie de frases, preste atención cuidadosa a cada una de ellas y responda si está de acuerdo o en desacuerdo. En la escala de respuestas elija "1" si está en completo desacuerdo; "5" si está en totalmente de acuerdo; "3" si no puede decidirse y "2" ó "4" para opiniones no tan extremas. Marque con una (x) sobre el número elegido.

NRO	PERCEPCIONES	Completamen te desacuerdo	Desacuerdo	No puede decidirse	De acuerdo	Completamen te de acuerdo
01	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	1	2	3	4	5
02	La consulta con el médico se realizó en el horario programado.	1	2	3	4	5
03	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.	1	2	3	4	5
04	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.	1	2	3	4	5
05	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.	1	2	3	4	5
06	La atención en caja fue rápida.	1	2	3	4	5
07	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	1	2	3	4	5
08	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida.	1	2	3	4	5
09	La atención en farmacia fue rápida.	1	2	3	4	5
10	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad.	1	2	3	4	5
11	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención.	1	2	3	4	5
12	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	1	2	3	4	5
13	El médico que le atendió le inspiró confianza.	1	2	3	4	5
14	El personal del consultorio lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5
15	El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud.	1	2	3	4	5
16	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.	1	2	3	4	5
17	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	1	2	3	4	5
18	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.	1	2	3	4	5
19	La señalización de la consulta Traumatología (carteles, letreros y flechas) fueron adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	1	2	3	4	5
20	La consulta contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes.	1	2	3	4	5
21	El consultorio de Traumatología contó con los equipos y materiales necesarios para su atención.	1	2	3	4	5
22	El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores	1	2	3	4	5

Anexo 2

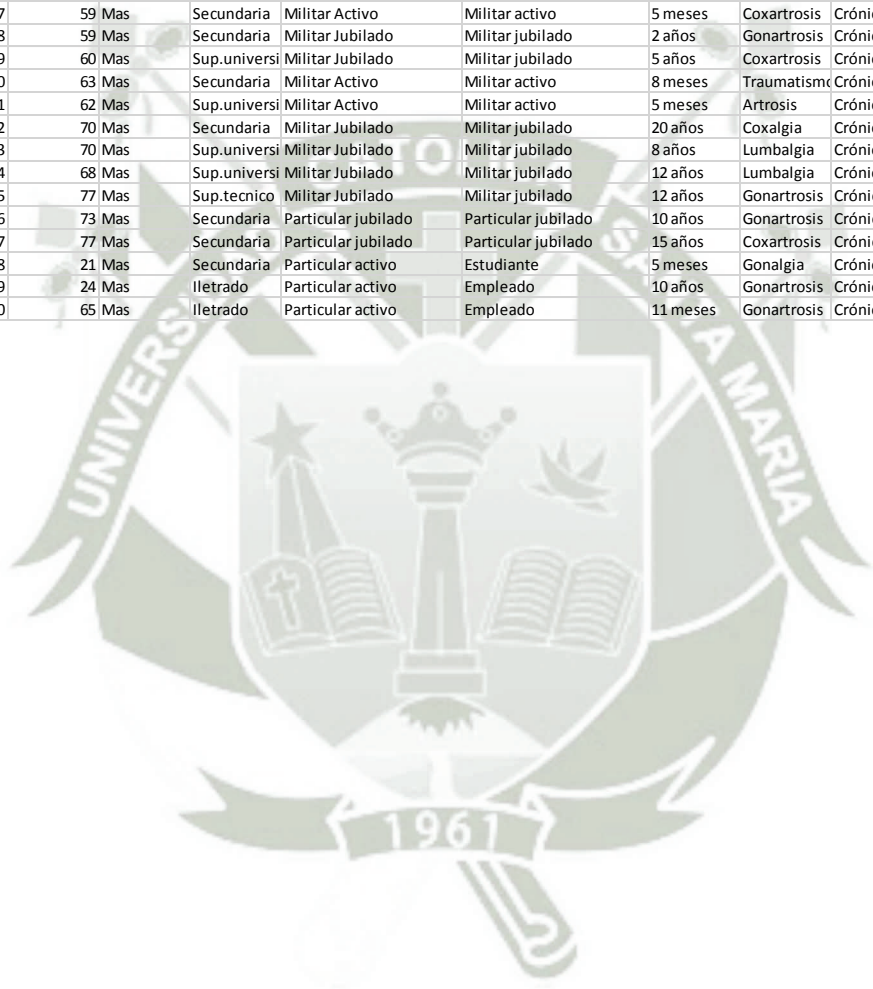
Matriz de sistematización de información



N°	Edad	Sexo	Estudios	1 Condicion	2 Ocupacion	T enferm	Enfermedad	Tipo dolencia
1	48	Mas	Secundaria	Particular activo	Independiente	4 sem	Sinovitis rod	Crónica
2	18	Fem	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	2 sem	Tendinitis	Crónica
3	18	Mas	Secundaria	Particular activo	Estudiante	1 día	Caida	Aguda
4	36	Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	1 día	Traumatism	Aguda
5	78	Mas	Sup.tecnico	Militar Jubilado	Militar jubilado	15 años	Artrosis	Crónica
6	71	Fem	Sup.tecnico	Militar Jubilado	Militar jubilado	20 años	Artrosis	Crónica
7	54	Mas	Secundaria	Militar Jubilado	Militar jubilado	5 años	Artrosis	Crónica
8	50	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 día	Esguince	Aguda
9	32	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 sem	Lumbalgia	Crónica
10	65	Mas	Primaria	Particular activo	Independiente	5 años	Artrosis	Crónica
11	32	Fem	Primaria	Particular activo	Empleado	1 año	Traumatism	Crónica
12	21	Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	1 día	Fractura	Aguda
13	19	Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	1 mes	Traumatism	Crónica
14	19	Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	25 días	Sinovitis rod	Crónica
15	18	Fem	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	1 mes	Gonalgia	Crónica
16	22	Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	1 día	Fractura	Aguda
17	35	Fem	Secundaria	Derechohabiente Cónyug	Ama de casa	4 meses	Caida	Crónica
18	37	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	8 años	Gonartrosis	Crónica
19	40	Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	3 meses	Gonalgia	Crónica
20	27	Fem	Sup.universi	Particular activo	Empleado	1 mes	Cervicalgia	Crónica
21	67	Fem	Secundaria	Particular activo	Independiente	2 años	Lumbalgia	Crónica
22	60	Mas	Sup.tecnico	Militar Jubilado	Militar jubilado	10 años	Artrosis	Crónica
23	36	Fem	Secundaria	Particular activo	Ama de casa	4 años	Coxartrosis	Crónica
24	66	Mas	Secundaria	Derechohabiente Padre	Independiente	1 día	Artrosis	Aguda
25	64	Mas	Sup.tecnico	Militar Jubilado	Militar jubilado	6 años	Ruptura de r	Crónica
26	56	Fem	Secundaria	Derechohabiente Cónyug	Empleado	2 meses	Cervicalgia	Crónica
27	37	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 año	Tendinitis	Crónica
28	56	Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	15 años	Lumbalgia	Crónica
29	65	Mas	Secundaria	Militar Jubilado	Militar jubilado	17 años	Gonartrosis	Crónica
30	75	Mas	Secundaria	Militar Jubilado	Militar jubilado	10 años	Artrosis	Crónica
31	49	Fem	Secundaria	Derechohabiente Cónyug	Ama de casa	1 día	Desgarro mu	Aguda
32	45	Fem	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	2 años	Gonartrosis	Crónica
33	61	Mas	Sup.tecnico	Militar Jubilado	Militar jubilado	6 años	Coxartrosis	Crónica
34	21	Fem	Primaria	Militar Activo	Militar activo	7 meses	Tendinitis	Crónica
35	29	Fem	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	2 años	Esguince	Crónica
36	37	Mas	Secundaria	Particular activo	Independiente	1 año	Artrosis	Crónica
37	49	Mas	Secundaria	Particular activo	Empleado	7 años	Gonartrosis	Crónica
38	23	Mas	Secundaria	Particular activo	Estudiante	3 meses	Lumbalgia	Crónica
39	63	Fem	Secundaria	Derechohabiente Madre	Ama de casa	1 mes	Gonalgia	Crónica
40	29	Fem	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	7 meses	Lumbalgia	Crónica
41	19	Mas	Secundaria	Particular activo	Empleado	1 día	Caida	Aguda
42	56	Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	1 mes	Artrosis	Crónica
43	42	Fem	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 año	Artrosis	Crónica
44	19	Fem	Secundaria	Derechohabiente Cónyug	Ama de casa	3 años	Gonartrosis	Crónica
45	49	Mas	Secundaria	Particular activo	Empleado	1 año	Artrosis	Crónica
46	59	Fem	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	1 sem	Artrosis	Crónica
47	27	Fem	Secundaria	Particular activo	Empleado	1 día	Esguince	Aguda
48	23	Fem	Secundaria	Particular activo	Estudiante	3 años	Espolón	Crónica
49	41	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	6 sem	Gonalgia	Crónica
50	42	Mas	Secundaria	Particular activo	Empleado	1 mes	tendinitis	Crónica
51	19	Mas	lletrado	Militar Activo	Militar activo	1 día	Gonalgia	Aguda
52	21	Mas	Primaria	Militar Activo	Militar activo	4 días	Gonalgia	Crónica
53	19	Mas	Primaria	Militar Activo	Militar activo	1 día	Gonalgia	Aguda
54	19	Fem	Secundaria	Derechohabiente Cónyug	Ama de casa	1 día	Cervicalgia	Aguda
55	20	Fem	Secundaria	Derechohabiente Cónyug	Estudiante	7 sem	Espolón	Crónica
56	31	Fem	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 día	Luxación	Aguda
57	32	Fem	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 día	Esguince	Aguda
58	27	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	4 días	Lumbalgia	Crónica
59	41	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	2 días	Gonalgia	Crónica
60	44	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 día	Esguince	Aguda
61	37	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	5 días	Lumbalgia	Crónica
62	27	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	3 días	Lumbalgia	Crónica
63	19	Fem	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 día	Esguince	Aguda
64	31	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 día	Fractura	Aguda
65	36	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 día	Fractura	Aguda
66	41	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 sem	Dolor de hor	Crónica
67	34	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 día	Luxación de	Aguda
68	27	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	6 meses	Fractura	Crónica
69	28	Mas	Secundaria	Particular activo	Estudiante	8 meses	Luxación	Crónica
70	29	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 día	Esguince	Aguda
71	42	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	2 años	Traumatism	Crónica
72	33	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 día	Esguince	Aguda
73	29	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 día	Esguince	Aguda
74	28	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 año	Coxartrosis	Crónica
75	39	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	6 días	Ruptura de r	Crónica
76	57	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	2 meses	Lumbalgia	Crónica
77	43	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 día	Ruptura de t	Aguda
78	42	Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	2 sem	Traumatism	Crónica
79	51	Mas	Primaria	Derechohabiente Padre	Independiente	1 día	Traumatism	Aguda
80	39	Mas	Primaria	Particular activo	Independiente	4 días	Gonalgia	Crónica

81	32 Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	1 día	Traumatism	Aguda
82	67 Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	1 día	Fractura	Aguda
83	65 Mas	Secundaria	Derechohabiente Padre	Independiente	1 día	Luxación de	Aguda
84	72 Mas	Sup.tecnico	Militar Jubilado	Militar jubilado	1 día	Fractura	Aguda
85	19 Mas	Secundaria	Particular activo	Estudiante	1 día	Fractura	Aguda
86	18 Mas	Secundaria	Particular activo	Estudiante	1 día	Fractura	Aguda
87	23 Fem	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	7 meses	Esguince	Crónica
88	18 Fem	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	4 sem	Gonalgia	Crónica
89	29 Fem	Secundaria	Particular Activo	Estudiante	3 meses	Dolor de mu	Crónica
90	19 Fem	Secundaria	Particular activo	Estudiante	1 año	Caida	Crónica
91	71 Fem	Secundaria	Derechohabiente Madre	Ama de casa	4 años	Gonartrosis	Crónica
92	72 Fem	Secundaria	Derechohabiente Madre	Ama de casa	15 años	Gonartrosis	Crónica
93	38 Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	4 años	Gonartrosis	Crónica
94	25 Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	3 meses	Cervicalgia	Crónica
95	46 Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	8 años	Coxartrosis	Crónica
96	36 Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 año	Coxartrosis	Crónica
97	39 Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	5 años	Coxartrosis	Crónica
98	32 Fem	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	4 años	Gonartrosis	Crónica
99	33 Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	2 años	Gonartrosis	Crónica
100	25 Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	5 meses	Traumatism	Crónica
101	57 Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	3 años	Artrosis	Crónica
102	54 Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	1 año	Coxartrosis	Crónica
103	47 Mas	Sup.tecnico	Militar Activo	Militar activo	10 años	Coxartrosis	Crónica
104	42 Mas	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	3 años	Traumatism	Crónica
105	43 Mas	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	1 año	Traumatism	Crónica
106	32 Mas	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	5 meses	Gonartrosis	Crónica
107	43 Mas	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	8 meses	Caida	Crónica
108	31 Mas	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	9 meses	Caida	Crónica
109	50 Mas	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	3 años	Traumatism	Crónica
110	61 Mas	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	8 años	Gonalgia	Crónica
111	34 Mas	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	2 años	Tumoración	Crónica
112	19 Mas	Secundaria	Particular activo	Estudiante	5 meses	Gonalgia	Crónica
113	25 Mas	Secundaria	Particular activo	Estudiante	2 meses	Fractura	Crónica
114	24 Mas	Secundaria	Particular activo	Estudiante	3 meses	Fractura	Crónica
115	45 Mas	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	3 meses	Luxación	Crónica
116	40 Mas	Secundaria	Particular activo	Independiente	5 meses	Traumatism	Crónica
117	53 Fem	Primaria	Derechohabiente Cónyug	Ama de casa	3 años	Gonartrosis	Crónica
118	49 Fem	Secundaria	Derechohabiente Cónyug	Independiente	3 años	Artrosis	Crónica
119	39 Fem	Primaria	Derechohabiente Cónyug	Ama de casa	9 meses	Traumatism	Crónica
120	18 Fem	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	5 sem	Traumatism	Crónica
121	73 Mas	Sup.universi	Militar Jubilado	Militar jubilado	12 años	Traumatism	Crónica
122	69 Fem	Sup.universi	Militar Jubilado	Militar Jubilado	7 años	Traumatism	Crónica
123	68 Fem	Sup.universi	Militar Jubilado	Militar jubilado	10 años	Gonartrosis	Crónica
124	69 Mas	Sup.tecnico	Militar Jubilado	Militar jubilado	5 años	Traumatism	Crónica
125	37 Fem	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	3 años	Gonartrosis	Crónica
126	40 Fem	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	2 años	Gonalgia	Crónica
127	32 Fem	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	3 meses	Gonartrosis	Crónica
128	21 Fem	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	2 sem	Gonalgia	Crónica
129	34 Fem	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	8 sem	Gonalgia	Crónica
130	40 Fem	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	5 años	Gonartrosis	Crónica
131	68 Fem	Sup.universi	Militar Jubilado	Militar jubilado	2 años	Gonalgia	Crónica
132	72 Fem	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	4 años	Gonartrosis	Crónica
133	71 Fem	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	2 años	Traumatism	Crónica
134	30 Fem	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	15 años	Gonalgia	Crónica
135	29 Fem	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	1 año	Gonartrosis	Crónica
136	65 Fem	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	5 años	Traumatism	Crónica
137	55 Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	1 año	Gonartrosis	Crónica
138	30 Mas	Secundaria	Particular activo	Empleado	1 año	Gonartrosis	Crónica
139	41 Mas	lletrado	Particular activo	Empleado	1 año	Gonartrosis	Crónica
140	57 Mas	lletrado	Particular activo	Empleado	11 años	Gonartrosis	Crónica
141	18 Mas	lletrado	Militar Activo	Militar activo	3 meses	Gonalgia	Crónica
142	19 Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	2 sem	Gonalgia	Crónica
143	43 Fem	Secundaria	Derechohabiente Cónyug	Ama de casa	5 meses	Gonalgia	Crónica
144	52 Fem	Secundaria	Derechohabiente Cónyug	Ama de casa	6 años	Traumatism	Crónica
145	58 Fem	Secundaria	Derechohabiente Cónyug	Independiente	8 años	Artrosis	Crónica
146	59 Fem	Secundaria	Derechohabiente Cónyug	Ama de casa	5 años	Artrosis	Crónica
147	58 Fem	Secundaria	Derechohabiente Cónyug	Independiente	8 años	Artrosis	Crónica
148	59 Fem	Secundaria	Derechohabiente Cónyug	Ama de casa	8 años	Artrosis	Crónica
149	51 Fem	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	1 año	Gonartrosis	Crónica
150	48 Fem	Secundaria	Derechohabiente Cónyug	Independiente	3 años	Gonartrosis	Crónica
151	20 Fem	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	6 meses	Dolor de hor	Crónica
152	61 Fem	Secundaria	Derechohabiente Cónyug	Independiente	10 años	Coxartrosis	Crónica
153	32 Fem	Secundaria	Derechohabiente Cónyug	Ama de casa	6 sem	Luxación	Crónica
154	79 Fem	Secundaria	Militar Jubilado	Militar jubilado	2 meses	Hernia disca	Crónica
155	71 Fem	Secundaria	Militar Jubilado	Militar jubilado	5 años	Artrosis	Crónica
156	77 Mas	Secundaria	Militar Jubilado	Militar jubilado	20 años	Artrosis	Crónica
157	68 Fem	Secundaria	Militar Jubilado	Militar jubilado	5 años	Artrosis	Crónica
158	29 Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	3 años	Coxartrosis	Crónica
159	43 Mas	Secundaria	Particular activo	Independiente	2 meses	Fractura	Crónica
160	29 Mas	Secundaria	Particular activo	Independiente	8 meses	Fractura	Crónica

161	28 Mas	Secundaria	Particular activo	Estudiante	7 meses	Fractura	Crónica
162	73 Mas	Secundaria	Militar Jubilado	Militar jubilado	10 años	Coxartrosis	Crónica
163	67 Mas	Secundaria	Militar Jubilado	Militar jubilado	8 meses	Gonalgia	Crónica
164	66 Mas	Secundaria	Militar Jubilado	Militar jubilado	6 años	Artrosis	Crónica
165	72 Mas	Sup.tecnico	Militar Jubilado	Militar jubilado	20 años	Artrosis	Crónica
166	64 Mas	Secundaria	Militar Jubilado	Militar jubilado	1 año	Gonartrosis	Crónica
167	64 Mas	Secundaria	Militar Jubilado	Militar jubilado	1 año	Gonartrosis	Crónica
168	61 Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	1 año	Coxartrosis	Crónica
169	41 Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	2 años	Gonartrosis	Crónica
170	52 Mas	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	10 meses	Coxalgia	Crónica
171	45 Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	5 años	Gonartrosis	Crónica
172	42 Mas	Primaria	Militar Activo	Militar activo	8 meses	Artrosis	Crónica
173	40 Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	10 meses	Artrosis	Crónica
174	19 Mas	Primaria	Militar Activo	Militar activo	3 sem	Caida	Crónica
175	40 Mas	Primaria	Particular activo	Independiente	5 años	Gonartrosis	Crónica
176	60 Mas	Secundaria	Particular activo	Independiente	5 sem	Coxalgia	Crónica
177	59 Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	5 meses	Coxartrosis	Crónica
178	59 Mas	Secundaria	Militar Jubilado	Militar jubilado	2 años	Gonartrosis	Crónica
179	60 Mas	Sup.universi	Militar Jubilado	Militar jubilado	5 años	Coxartrosis	Crónica
180	63 Mas	Secundaria	Militar Activo	Militar activo	8 meses	Traumatism	Crónica
181	62 Mas	Sup.universi	Militar Activo	Militar activo	5 meses	Artrosis	Crónica
182	70 Mas	Secundaria	Militar Jubilado	Militar jubilado	20 años	Coxalgia	Crónica
183	70 Mas	Sup.universi	Militar Jubilado	Militar jubilado	8 años	Lumbalgia	Crónica
184	68 Mas	Sup.universi	Militar Jubilado	Militar jubilado	12 años	Lumbalgia	Crónica
185	77 Mas	Sup.tecnico	Militar Jubilado	Militar jubilado	12 años	Gonartrosis	Crónica
186	73 Mas	Secundaria	Particular jubilado	Particular jubilado	10 años	Gonartrosis	Crónica
187	77 Mas	Secundaria	Particular jubilado	Particular jubilado	15 años	Coxartrosis	Crónica
188	21 Mas	Secundaria	Particular activo	Estudiante	5 meses	Gonalgia	Crónica
189	24 Mas	Iltrado	Particular activo	Empleado	10 años	Gonartrosis	Crónica
190	65 Mas	Iltrado	Particular activo	Empleado	11 meses	Gonartrosis	Crónica



N° Paciente	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22		
	F1	F2	F3	F4	F5	R1	R2	R3	R4	S1	S2	S3	S4	E1	E2	E3	E4	E5	T1	T2	T3	T4		
1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	
2	3	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3
3	3	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	4	3	
4	5	3	5	5	3	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	3	5	3	5	3	4	5
5	3	5	4	3	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	
6	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3
7	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
8	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
11	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	5	4	5	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	5	5	
14	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
18	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	
22	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
23	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
24	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
25	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	
26	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	5	3	4	3	3	3	
27	3	5	5	3	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	
28	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
29	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
30	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
31	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
32	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
33	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3
34	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
35	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
36	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
37	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
38	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	
41	3	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	4	3	
42	5	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	5	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	5	
43	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5
44	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	5	3	5	4	3
45	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
46	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
47	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
48	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
49	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
53	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	4	3
54	5	4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	5	5	
55	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5
56	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
59	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4
60	3	5	5	3	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3
61	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	
62	3	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	4	3	
63	5	4	5	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	
64	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5
65	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3
66	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
67	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
68	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3
69	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
70	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
71	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
72	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
73	3	4	3	3	4	5	4	3	5	3	4	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3
74	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5
75	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4
76	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
77	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3									

81	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
82	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3
83	3	4	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	4	3	
84	5	4	5	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	5	
85	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	
86	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	5	3	5	4	3	
87	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
90	5	4	5	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	5	
91	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3
92	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	
93	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	
94	3	5	5	3	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	
95	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3
96	3	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	3	4	3	
97	5	4	5	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	5	
98	3	3	3	3	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	
99	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	5	3	5	4	3	
100	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	
101	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
102	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	
103	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
104	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4	
105	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	5	4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	5	
107	3	3	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5
108	3	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	
109	3	5	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	
110	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	
111	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	
112	5	4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	5	
113	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	
114	3	5	5	3	5	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	5	3	5	4	3	
115	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	
116	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
117	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
118	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
119	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	
123	3	5	5	3	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3
124	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	
125	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4	
126	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	
128	3	5	5	3	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	
129	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	
130	4	4	5	3	3	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	3	4	3	
131	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4	
132	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	
134	3	5	5	3	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	
135	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	
136	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
137	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	
138	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	
139	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4	
140	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
142	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
143	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
144	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
147	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
148	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
149	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
150	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
151	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
152	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
153	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
154	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	
155	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	
156	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	
159	3	5	5	3	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	
160	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	

161	4	4	5	3	3	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	3	4	3
162	5	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	5
163	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5
164	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5
165	3	5	5	3	5	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	5	3	5	4	3
166	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
167	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
168	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
169	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
170	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4
173	3	5	5	3	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3
174	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3
175	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
176	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
177	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
178	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
179	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4
180	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4
182	3	5	5	3	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3
183	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3
184	4	4	5	3	3	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	3	4	3
185	5	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	5
186	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5
187	3	5	5	3	5	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	5	3	5	4	3
188	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
189	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
190	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5

81	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
82	2	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4
83	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5
84	3	2	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5
85	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	1	3	4	3	2	4	3	3	2	1	3
86	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	1	2	3	4	2	3	4	2	3	1	2	3
87	5	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
88	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
89	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
90	3	2	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5
91	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4
92	3	2	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
93	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4
94	2	4	3	2	4	1	3	2	1	2	3	4	2	1	3	2	1	3	2	4	3	2
95	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4
96	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5
97	3	2	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5
98	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	1	3	4	3	2	4	3	3	2	1	3
99	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	1	2	3	4	2	3	4	2	3	1	2	3
100	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
101	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
102	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
103	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
104	4	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
105	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
106	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5
107	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	1	3	4	3	2	4	3	3	2	1	3
108	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	3
109	4	1	1	2	1	3	2	4	3	2	1	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	2
110	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4
111	4	2	3	2	4	1	3	2	1	2	3	4	2	1	3	2	1	3	2	4	3	2
112	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5
113	3	2	1	3	2	4	3	2	4	3	2	1	3	4	3	2	4	3	3	2	1	3
114	3	1	1	3	1	4	2	3	4	3	1	2	3	4	2	3	4	2	3	1	2	3
115	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
116	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
117	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
118	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	4	3	2	3	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
120	4	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
121	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
122	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4
123	4	2	3	2	4	1	3	2	1	2	3	4	2	1	3	2	1	3	2	4	3	2
124	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
125	4	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
126	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
127	3	3	3	3	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4
128	4	2	3	2	4	1	3	2	1	2	3	4	2	1	3	2	1	3	2	4	3	2
129	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4
130	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5
131	4	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
132	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
133	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4
134	2	4	3	2	4	1	3	2	1	2	3	4	2	1	3	2	1	3	2	4	3	2
135	3	2	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
136	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
137	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
138	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
139	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
140	3	2	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
141	3	3	2	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
142	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
143	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
145	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
146	3	3	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
147	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
148	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
149	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
150	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
151	3	3	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
152	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
153	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
154	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
155	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
156	5	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
157	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
158	3	3	3	3	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4
159	5	2	3	2	4	1	3	2	1	2	3	4	2	1	3	2	1	3	2	4	3	2
160	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4

