

Universidad Católica de Santa María

“IN SCIENTIA ET FIDE ERIT FORTITUDO NOSTRA”

Facultad de Medicina Humana

Programa Profesional de Medicina Humana



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

Autor:

JUAN CARLOS ALANOCA COAQUIRA

Trabajo de Investigación para obtener el Título Profesional
de Médico Cirujano

Arequipa - Perú

2013

DEDICATORIA

El llegar a este momento de poder realizar los agradecimientos a quienes me acompañaron en esta tarea, la cual comencé hace unos meses y cuyo resultado veía todavía en ese entonces como un largo camino por recorrer, pero que ahora finalmente culmina con la elaboración de mi tesis.

Al hacerlo me he dado cuenta del número de personas que han contribuido a que esta tesis llegase a ser una realidad y que han influido en mayor o menor grado, de forma directa o indirecta en la elaboración de la misma.

En primer lugar quiero expresar mis agradecimientos a las dos personas que han creído en mí durante toda la vida y me han apoyado incondicionalmente siendo así la fuente principal de inspiración y fuerza al momento de alcanzar cada uno de los logros realizados hasta ahora, mis padres Juan de Dios Alanoca Mamani y María Coaquira Huanacuni, quienes me enseñaron que con trabajo duro nada es imposible, han sido siempre un ejemplo para mí, gracias.

A si mismo quiero expresar mi gratitud a mis mentores quienes con sus grandes logros y sus sabias enseñanzas me han permitido abrir los ojos y encontrar el camino correcto, el camino que debo seguir, que me han enseñado que el limite lo ponemos nosotros mismos, y que la clave en esta vida es nunca rendirse y que si me caigo debo levantarme cuantas veces sea necesario para alcanzar mis metas, sin ellos esta tesis no sería una realidad ahora.

Finalmente quiero agradecer también a todas aquellas personas que me han soportado durante la realización de esta tesis y me han expresado su apoyo y aliviado mis preocupaciones escuchándome y ayudándome a sobre llevar los momentos complicados me refiero a mi familia mis dos hermanos, a los docentes de la universidad y mis amigos, a quienes uno no tiene la ocasión de expresar formalmente su agradecimiento y puesto que se me brinda la ocasión no he querido desaprovecharla.



ÍNDICE GENERAL

Contenido

RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
MATERIAL Y MÉTODOS	3
CAPÍTULO II	10
RESULTADOS	10
CAPITULO III	23
DISCUSIÓN Y COMENTARIOS	23
CAPITULO IV	31
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	31
BIBLIOGRAFÍA	34
ANEXOS	37
ANEXO 1: Modelo de la Encuesta para medir Expectativas	38
ANEXO 2: Modelo de la Encuesta para medir Percepciones	40
Anexo 3.....	42
MATRICES DE SISTEMATIZACION	42
Anexo 4.....	43
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	43

RESUMEN

Antecedente: La calidad de atención de los servicios externos de salud puede depender del área a la que consultan los pacientes.

Objetivo: Evaluar la calidad de atención según el grado de satisfacción percibido por los usuarios que sean atendidos en los consultorios externos clínicos y quirúrgicos del hospital III Goyeneche en Arequipa.

Métodos: Se aplicó la encuesta SERVQUAL para evaluación de la calidad de atención en expectativas y percepciones, a una muestra representativa de pacientes que consultaron a las áreas clínicas y quirúrgicas. Se comparan resultados mediante prueba t de Student y Chi cuadrado.

Resultados: Los pacientes del área clínica y quirúrgica tuvieron elevadas expectativas (promedio de puntaje por encima de 4 de un máximo de 5 en cada ítem), sin diferencias entre las dos áreas ($p > 0,05$); En todos los casos los puntajes de las percepciones fueron en promedio de alrededor de 3, similares entre las áreas clínica y quirúrgica, a excepción de la capacidad de respuesta, que significativamente menor en el área clínica ($p < 0,05$). La calidad de atención como insatisfactoria en más del 90% de fiabilidad para el área clínica y quirúrgica, como más de 95% insatisfactoria para la capacidad de respuesta en las dos áreas, con casi 80% de insatisfacción en la seguridad y empatía, y 92% de inseguridad con la tangibilidad; La satisfacción global fue satisfactoria en sólo 1% de pacientes tanto en el área clínica como en la quirúrgica.

Conclusión: Existe una elevada insatisfacción con la calidad de atención en todos sus componentes en pacientes que acuden a la consulta externa clínica o quirúrgica del Hospital Goyeneche.

PALABRAS CLAVE: Calidad – SERVQUAL – expectativas – percepciones – clínica – cirugía.

ABSTRACT

Background: The quality of care outside health services may depend on the area to which the patients consult.

Objective: To evaluate the quality of care according to the degree of satisfaction perceived by users who are treated in outpatient medical and surgical hospital in Arequipa Goyeneche III.

Methods: We applied the SERVQUAL survey for assessing the quality of care in expectations and perceptions of a representative sample of patients presenting with clinical and surgical areas. Results are compared using Student's t test and Chi square.

Results: Patients in clinical and surgical area had high expectations (average score above 4 out of 5 on each item), with no differences between the two areas ($p > 0.05$), in all cases the scores of the perceptions were on average about 3, similar to the clinical and surgical areas, except for the response capacity significantly lower than in the clinical ($p < 0.05$). The quality of care was unsatisfactory in 90% reliability for clinical and surgical area, more than 95% as unsatisfactory for responsiveness in the two areas, with almost 80% of dissatisfaction with the security and empathy, and 92% of uncertainty with the tangibility; overall satisfaction was successful in only 1% of patients in both the clinic and the surgery.

Conclusion: There is a high dissatisfaction with the quality of care in all its components in patients attending the outpatient clinic or surgical Goyeneche Hospital.

KEYWORDS: quality - SERVQUAL - expectations - perceptions - clinic - surgery.

INTRODUCCIÓN

Calidad palabra que proviene del latín *qualitatis* o *qualitas* lo cual significa perfección, ha sido un tema de preocupación e investigación continua en el sector salud desde hace más de 40 años en diversos países, su definición así como su evaluación han ido cambiando en el transcurso de los tiempos ,siendo hasta ahora complejo y polémico, implicando constantes reajustes a los aspectos tanto en la parte técnica de los procedimientos que su definición y significado implica, siempre buscando como objetivo ir más allá de la relación costo beneficio y alcanzar la mejor forma de atención médica para el paciente.

Es así que en los últimos años el tema de calidad ha ido adquiriendo considerable importancia en las instituciones de salud, siendo hoy en día el indicador más usado para su evaluación, el grado de satisfacción de los usuarios, lo cual representa un valor de juicio individual y subjetivo.

La calidad en los servicios tiene como una de sus propiedades características la multidimensionalidad de su definición lo cual ha sido propuesto por muchos autores a lo largo de los años, sin embargo aún no hay un consenso acerca de las dimensiones que deben obligatoriamente formar parte de este concepto, es así que el instrumento SERVQUAL según el modelo de las discrepancias fue diseñada por Parasuraman et al fue creado en 1988, para evaluar la calidad del servicio de salud midiendo el grado de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre expectativas y percepciones de esta, siendo las dimensiones que evalúa: la confiabilidad, aspectos tangibles, respuesta rápida, empatía y seguridad, esta

herramienta ha sido una de las más aceptadas y usadas dada su validez y confiabilidad.

Dada la situación actual de calidad de atención en los consultorios externos del Hospital III Goyeneche en la ciudad de Arequipa y la falta o poca evaluación de la misma siendo esta de importancia para el bienestar de la población, se decidió determinar cuál es la calidad de atención según el grado de satisfacción percibido por los usuarios que sean atendidos en los consultorios externos clínicos y quirúrgicos del hospital III Goyeneche.

El presente estudio analítico nos permitirá conocer el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos tanto clínicos como quirúrgico en el hospital Goyeneche dándonos datos acerca de la calidad, así como nos permitirá realizar una comparación entre los dos grupos dejándonos así información de base para nuevas y más profundas investigaciones, permitiendo así tomar decisiones de acuerdo a los resultados mejorando aún más el estado de la institución y generando un mayor beneficio para todos.



1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

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

1.2. **Instrumentos:** El instrumento que se utilizó consistió en un cuestionario basado en el método Servqual ya validado internacionalmente, el cual evaluó por separado las expectativas y percepciones de la calidad por el usuario (paciente), este instrumento es uno de los más usados a la hora de medir calidad del servicio lo cual hace en base a 5 estándares o dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. El cual se encuestó previo consentimiento y explicación a los pacientes de los consultorios externos clínicos y quirúrgicos del hospital Goyeneche

1.3. **Materiales:**

- Fichas de investigación
- Material de escritorio
- Computadora personal con software de procesamiento de textos y base de datos: Sistema operativo Windows seven.

2. Campo de verificación

2.1. **Ubicación espacial:** El presente estudio se realizó en los servicios clínicos y quirúrgicos del Hospital III Goyeneche ubicado en el departamento de Arequipa.

2.2. **Ubicación temporal:** El estudio se realizó en forma coyuntural durante el mes de enero y febrero 2013.

- 2.3. **Unidades de estudio:** Pacientes que acuden a los consultorios externos de los diferentes servicios clínicos y quirúrgicos del Hospital III Goyeneche.
- 2.4. **Población:** Todos los pacientes que acudieron a los consultorios externos de los diferentes servicios clínicos y quirúrgicos del Hospital III Goyenechede Arequipa en el periodo de estudio.
- 2.5. **Muestra:** se realizó muestreo probabilístico de tipo aleatorio sistemático tanto para pacientes de consultorios externos clínicos como quirúrgicos, para esto se consultó al departamento de estadística por el número de pacientes por año siendo este 79200 aproximadamente de acuerdo a la información de que asisten entre 250 y 300 pacientes por día hábil en los consultorios externos.
- Además considerando el hecho que la cantidad de población que asiste en los meses de enero y febrero es realmente desconocida se calculo un tamaño maestral de 70.56 pacientes para cada área clínica y quirúrgica, haciendo un total de 142 pacientes, para efectos del trabajo se agrego 29 pacientes mas en cada área, haciendo 100 pacientes en el área quirúrgica y 100 del área clínica, la fórmula utilizada para el tamaño muestral fue:

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

Donde: n: tamaño muestral

$Z \alpha^2$: Coeficiente de confiabilidad para una precisión del 95% (1,96)

p: proporción de insatisfacción: 0,90

q: 1 - p

E: error absoluto (5%)

La encuesta se tomó los días martes y jueves de cada semana durante los meses de enero y febrero del 2013, siendo el número de pacientes encuestados por días de 20 eligiéndose estos tomando la encuesta a un paciente por cada 15 pacientes de los que llegaban, si se diese el caso que el paciente que tocó encuestar no estuviese dispuesto se continuó con el siguiente.

3. Criterios de selección:

3.1. Criterios de Inclusión

- Pacientes de ambos sexos que acudieron a las diferentes especialidades de los consultorios externos del Hospital III Goyeneche
- Participación voluntaria en el estudio.
- Se consideraron también los acompañantes o familiares para la encuesta en el caso de pacientes infantiles, menores de edad y/o pacientes con dificultad para comunicarse.

3.2. Criterios de Exclusión

- Usuarios que no comprendan correctamente la forma de llenado de la encuesta.
- Usuarios que estén esperando por su primera cita con el médico y que no fueron atendidos aun.

4. Tipo de investigación: Se trata de un estudio de campo.

5. Nivel de investigación: Se trata de un estudio observacional, analítico, y de corte transversal.

6. Estrategia de Recolección de datos

6.1. Organización

Se procedió a solicitar el permiso correspondiente al director del Hospital III Goyeneche de Arequipa para la realización del estudio, además se realizó la adecuada explicación a los participantes para que realicen el llenado de las encuestas lo más adecuadamente posible así como su debida supervisión al momento del llenado.

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

6.2. Validación de los instrumentos

El instrumento que se utilizó consistió en un cuestionario basado en el método Servqual ya validado internacionalmente; este instrumento consta de tres partes:

Datos generales: donde se consigna edad, sexo, grado de instrucción y área de salud donde será atendido

Datos específicos Expectativas del Usuario: consta de 22 ítems en forma de afirmación las cuales componen 5 dimensiones para evaluar calidad, cada ítem tendrá cinco casillas numeradas del 1 al 5 de acuerdo a la escala de likert, esta numeración corresponderá a grados de acuerdo o desacuerdo según el usuario

- Entonces:
- (1) - totalmente desacuerdo
 - (2) - desacuerdo
 - (3) - regular
 - (4) - de acuerdo
 - (5) - totalmente de acuerdo

Datos específicos Percepciones del Usuario: consta también de 22 ítems en forma de afirmación pero en este caso se evalúan las percepciones del usuario con respecto al servicio que recibe, su forma de evaluación es la misma que con los datos de las expectativas.

El instrumento fue previamente validado internacionalmente 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

6.3. Criterios para manejo de resultados

a) A nivel de recolección

Las encuestas se manejaron asignando un código a cada calificación en la ficha de recolección de datos.

b) A nivel de sistematización

La información obtenida fue procesada en una base de datos creada en el programa Microsoft Excel 2010, y posteriormente exportada al paquete estadístico SPSSv.20 para su análisis correspondiente.

c) A nivel de estudio de datos

Se empleó estadística descriptiva con distribución de frecuencias (absolutas y relativas), medidas de tendencia central (promedio, rango) y de dispersión (desviación estándar) para variables continuas. La comparación de variables categóricas entre grupos se realizó con la prueba Chi cuadrado y t de Student. Para el análisis de datos se empleó la hoja de cálculo de Excel 2010 con su complemento analítico y el paquete StatisticaV.7.0, además del paquete estadístico SPSSv.20





CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE LAS ESPECIALIDADES CLÍNICAS Y QUIRÚRGICAS DEL HOSPITAL III GOYENCHE EN EL DEPARTAMENTO DE AREQUIPA ENTRE LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO DEL 2013

Tabla 1
Distribución de pacientes según edad y área de consulta

Edad	A. Clínica		A. Quirúrgica	
	N°	%	N°	%
< 10 a	13	13,0%	10	10,0%
10-19 a	11	11,0%	12	12,0%
20-29 a	14	14,0%	17	17,0%
30-39 a	15	15,0%	10	10,0%
40-49 a	16	16,0%	20	20,0%
50-59 a	16	16,0%	16	16,0%
60-69 a	8	8,0%	7	7,0%
>70a	7	7,0%	8	8,0%
Total	100	100,0%	100	100,0%

Edad promedio \pm D. estándar (Min – Max)

- A. Clínica: 36,33 \pm 21,60 años (1-85 años)
- A. Quirúrgica: 37,80 \pm 20,51 años (5-84 años)

Prueba t = -0,49 G. libertad = 198 p = 0,62

Se atendieron discretamente más personas menores de 20 años en el área clínica (24%) que en el área quirúrgica (22%), con proporciones casi homogéneas hasta los 59 años, la atención decrece a partir de los 60 años. No se encontraron diferencias significativas entre las edades promedio de ambos grupos, 36,33 años para los pacientes el área clínica y 37,80 años para el área quirúrgica ($p > 0,05$). En el caso de menores de 10 años o pacientes menores de edad se encuestó a los padres o apoderados.

**CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE LAS
ESPECIALIDADES CLÍNICAS Y QUIRÚRGICAS DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ EN EL
DEPARTAMENTO DE AREQUIPA ENTRE LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO DEL 2013**

Tabla 2

Distribución de pacientes según otras características generales

	A. Clínica		A. Quirúrgica	
Sexo	N°	%	N°	%
Varones	32	32,0%	42	42,0%
Mujeres	68	68,0%	58	58,0%
	Chi ² = 2,15		G. libertad = 1 p = 0,14	
Instrucción				
Iltrado	14	14,0%	8	8,0%
Primaria	18	18,0%	25	25,0%
Secundaria	37	37,0%	36	36,0%
Superior	31	31,0%	31	31,0%
	Chi ² = 2,79		G. libertad = 3 p = 0,43	
Consultas				
Primera	13	13,0%	15	15,0%
2 a 3	56	56,0%	48	48,0%
4 a 6	14	14,0%	23	23,0%
7 a 15	14	14,0%	13	13,0%
> 15	3	3,0%	1	1,0%
	Chi ² = 3,98		G. libertad = 4 p = 0,41	
Total	100	100,0%	100	100,0%

**CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE LAS ESPECIALIDADES CLÍNICAS Y QUIRÚRGICAS DEL HOSPITAL III
GOYENECHÉ EN EL DEPARTAMENTO DE AREQUIPA ENTRE LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO DEL 2013**

Tabla 3

Variación de los puntajes de expectativas y percepciones para las dimensiones de la calidad en las áreas clínicas y quirúrgicas

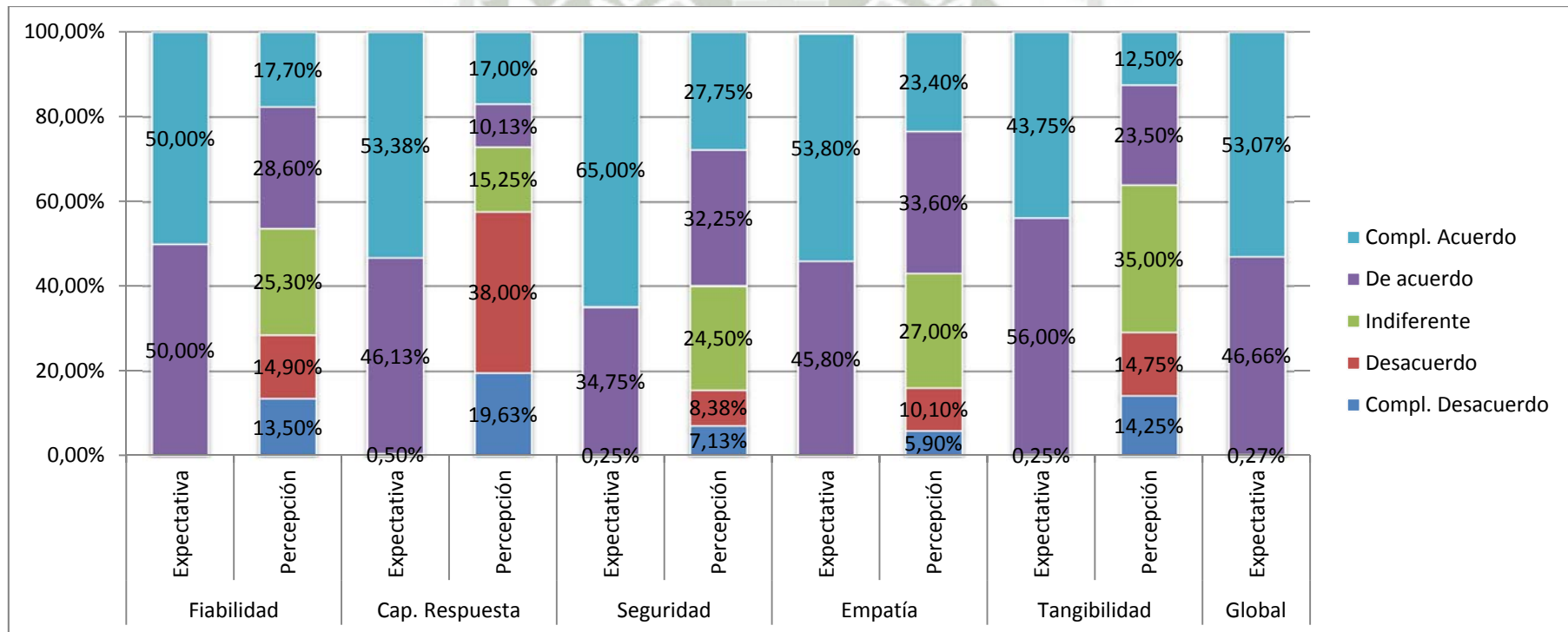
	Fiabilidad		Cap. Respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad		Global	
	Exp	Perc	Exp	Perc	Exp	Perc	Exp	Perc	Exp	Perc	Exp	Perc
Completamente Desacuerdo	0,00%	13,50%	0,00%	19,63%	0,00%	7,13%	0,00%	5,90%	0,00%	14,25%	0,00%	11,39%
Desacuerdo	0,00%	14,90%	0,00%	38,00%	0,00%	8,38%	0,00%	10,10%	0,00%	14,75%	0,00%	13,45%
Indiferente	0,00%	25,30%	0,50%	15,25%	0,25%	24,50%	0,40%	27,00%	0,25%	35,00%	0,27%	29,61%
De acuerdo	50,00%	28,60%	46,13%	10,13%	34,75%	32,25%	45,80%	33,60%	56,00%	23,50%	46,66%	27,05%
Completamente Acuerdo	50,00%	17,70%	53,38%	17,00%	65,00%	27,75%	53,80%	23,40%	43,75%	12,50%	53,07%	18,50%

Expectativas: el 53,07% estuvo Totalmente de acuerdo con las características, un 46,66 % manifestó estar De Acuerdo y solo un 0,27 % se encontró Indiferente. En Todas las dimensiones el puntaje estuvo por encima del 50%. **Percepciones:** estuvieron Totalmente de Acuerdo el 18.5% de los encuestados; mientras que Indiferentes fueron el 29,61%. También hubo encuestados que manifestaron Desacuerdo o En Completo Desacuerdo con un 13.45% y 11.39%, respectivamente. Los menores puntajes lo presentan las dimensiones capacidad de respuesta y Tangibilidad.

**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**

Gráfico 3

Variación de los puntajes de expectativas y percepciones para las dimensiones de la calidad en las áreas clínicas y quirúrgicas



**CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE LAS ESPECIALIDADES
CLÍNICAS Y QUIRÚRGICAS DEL HOSPITAL III GOYENCHE EN EL DEPARTAMENTO
DE AREQUIPA ENTRE LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO DEL 2013**

Tabla 4

**Distribución de puntajes promedio de los indicadores de expectativas de calidad
según área de atención e indicador**

	A. Clínica		A. quirúrgica		Prueba t	p
	Media	D. est	Media	D. est		
Fiabilidad	4,52	0,41	4,48	0,41	0,55	0,58
Cap. Respuesta	4,47	0,44	4,59	0,42	-1,84	0,07
Seguridad	4,64	0,43	4,66	0,41	-0,25	0,80
Empatía	4,55	0,41	4,51	0,41	0,69	0,49
Tangibilidad	4,44	0,40	4,54	1,07	-0,88	0,38
Global	4,52	0,31	4,55	0,30	-0,57	0,57

Se presenta los puntajes promedio de las expectativas en cuanto a los componentes de la calidad en los pacientes encuestados del área clínica y quirúrgica quienes tuvieron elevadas expectativas (promedio de puntaje por encima de 4 de un máximo de 5 en cada ítem), sin diferencias entre las dos áreas ($p > 0,05$) al igual que en la expectativa global.

**CLÍNICAS Y QUIRÚRGICAS DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ EN EL DEPARTAMENTO
DE AREQUIPA ENTRE LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO DEL 2013**

Tabla 5

**Distribución de puntajes promedio de los indicadores de percepciones de
calidad según área de atención e indicador**

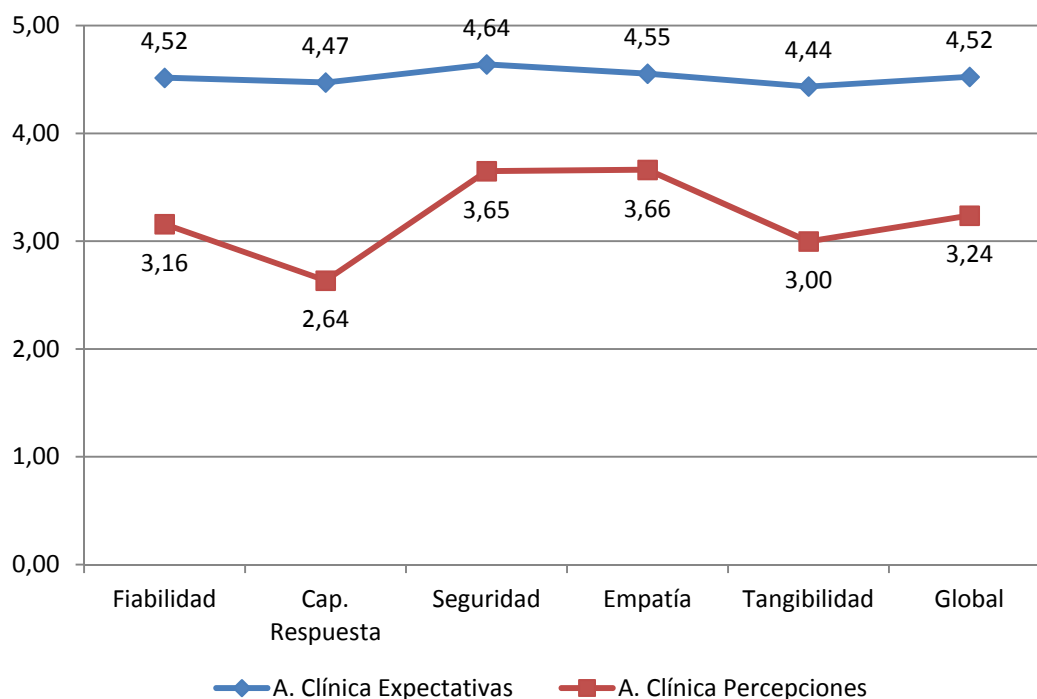
	A. Clínica		A. quirúrgica		Prueba t	p
	Media	D. est	Media	D. est		
Fiabilidad	3,16	0,96	3,28	0,79	-1,01	0,31
Cap. Respuesta	2,64	0,86	3,00	0,88	-2,97	0,0033
Seguridad	3,65	1,05	3,65	0,88	-0,02	0,99
Empatía	3,66	0,91	3,51	0,93	1,18	0,24
Tangibilidad	3,00	0,97	3,11	0,93	-0,82	0,41
Global	3,24	0,77	3,32	0,67	-0,80	0,43

En la Tabla se muestran los puntajes promedio de las percepciones de las dimensiones de calidad estudiadas en el área clínica y quirúrgica, en todos los casos los puntajes fueron en promedio de alrededor de 3, similares entre ambas áreas, a excepción de la capacidad de respuesta, que significativamente menor en el área clínica.

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

Gráfico 4

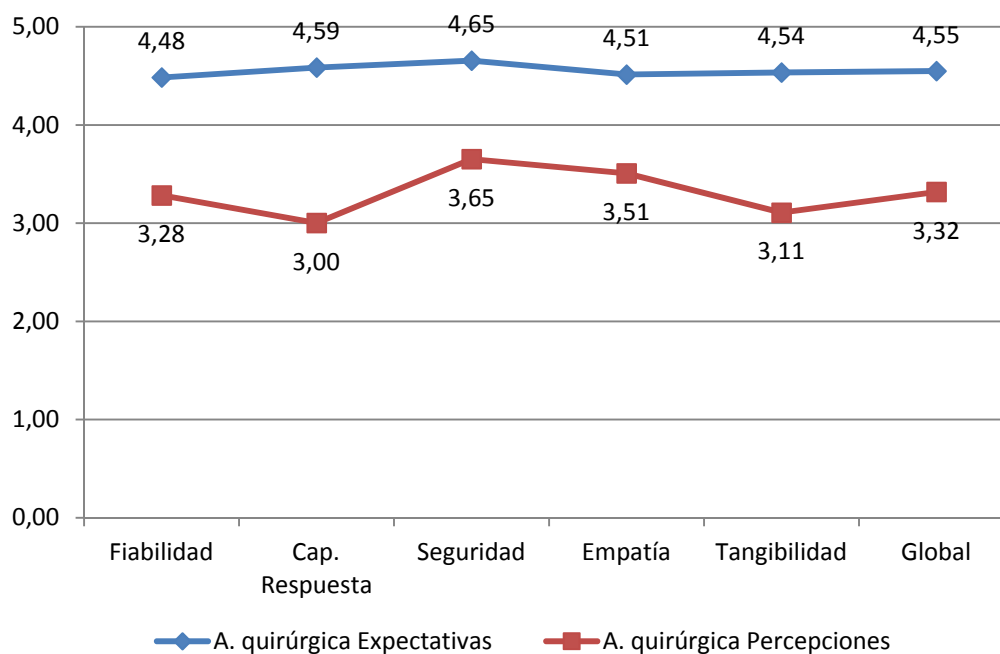
Valores de puntajes promedio de indicadores de expectativas y percepciones de calidad en el área clínica



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

Gráfico 5

Valores de puntajes promedio de indicadores de expectativas y percepciones de calidad en el área quirúrgica



CLÍNICAS Y QUIRÚRGICAS DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ EN EL DEPARTAMENTO
DE AREQUIPA ENTRE LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO DEL 2013

Tabla 6

Diferencia de puntajes promedio entre las expectativas y percepciones de
Calidad según los Indicadores en el área clínica y quirúrgica

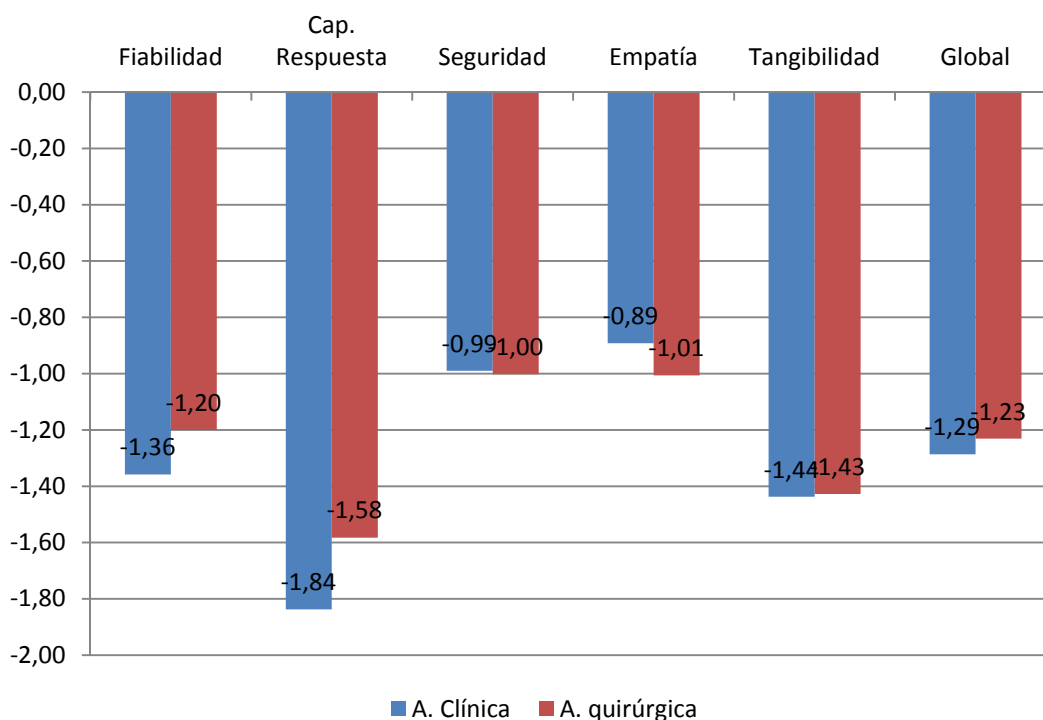
	A. Clínica				A. quirúrgica			
	Media	D. est	t pareada	p	Media	D. est	t pareada	p
Fiabilidad	-1,36	0,86	-15,71	0,00	-1,20	0,77	-15,62	0,00
Cap. Respuesta	-1,84	0,93	-19,72	0,00	-1,58	0,90	-17,62	0,00
Seguridad	-0,99	0,91	-10,89	0,00	-1,00	0,84	-12,00	0,00
Empatía	-0,89	0,75	-11,84	0,00	-1,01	0,86	-11,68	0,00
Tangibilidad	-1,44	0,92	-15,70	0,00	-1,43	1,36	-10,50	0,00
Global	-1,29	0,67	-19,35	0,00	-1,23	0,64	-19,11	0,00

En la tabla se muestra la media de la diferencia entre las expectativas y percepciones de las dimensiones de calidad tanto en el área clínica y quirúrgica, En todos los casos no se cumplió con las expectativas de los usuarios en las áreas de calidad, todos los signos de los promedios de variación fueron negativos; la diferencia entre las expectativas y percepciones tanto para clínica como para cirugía fueron significativamente menores.

CLÍNICAS Y QUIRÚRGICAS DEL HOSPITAL III GOYENECHE EN EL DEPARTAMENTO
DE AREQUIPA ENTRE LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO DEL 2013

Gráfico 6

Diferencia de puntajes promedio entre las expectativas y percepciones de
Calidad según los Indicadores en el área clínica y quirúrgica



CLÍNICAS Y QUIRÚRGICAS DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ EN EL DEPARTAMENTO
DE AREQUIPA ENTRE LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO DEL 2013

Tabla 7

Nivel de satisfacción según indicadores de calidad y área de consulta

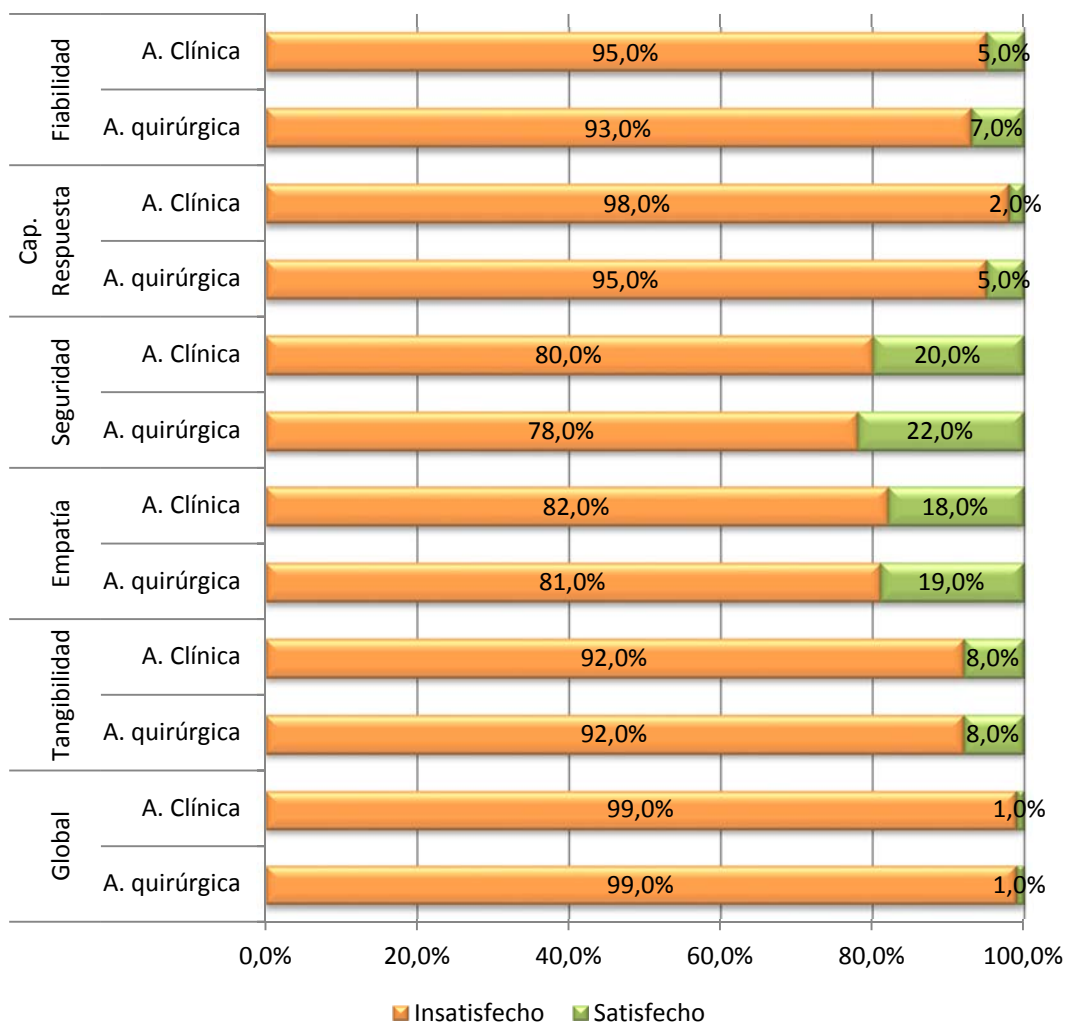
		A. Clínica		A. quirúrgica		Chi ² (p)
		N°	%	N°	%	
Fiabilidad	Insatisfecho	95	95,0%	93	93,0%	0,35
	Satisfecho	5	5,0%	7	7,0%	(0,55)
Cap. Respuesta	Insatisfecho	98	98,0%	95	95,0%	1,33
	Satisfecho	2	2,0%	5	5,0%	(0,25)
Seguridad	Insatisfecho	80	80,0%	78	78,0%	0,12
	Satisfecho	20	20,0%	22	22,0%	(0,73)
Empatía	Insatisfecho	82	82,0%	81	81,0%	0,03
	Satisfecho	18	18,0%	19	19,0%	(0,86)
Tangibilidad	Insatisfecho	92	92,0%	92	92,0%	-
	Satisfecho	8	8,0%	8	8,0%	
Global	Insatisfecho	99	99,0%	99	99,0%	-
	Satisfecho	1	1,0%	1	1,0%	
Total		100	100,0%	100	100,0%	

Se ve en la tabla que con los valores de los puntajes obtenidos se cataloga la calidad de atención en las áreas clínica y quirúrgica como insatisfactoria en más del 90% para fiabilidad, más de 95% insatisfactoria en capacidad de respuesta, con casi 80% de insatisfacción en seguridad y empatía, y 92% en tangibilidad. La satisfacción global fue satisfactoria en sólo 1% de pacientes tanto en el área clínica como en la quirúrgica. La mayor insatisfacción percibida fue en la dimensión capacidad de respuesta siendo del 98% y 95% en clínicas y quirúrgicas respectivamente.

CLÍNICAS Y QUIRÚRGICAS DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ EN EL DEPARTAMENTO
DE AREQUIPA ENTRE LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO DEL 2013

Gráfico 7

Nivel de satisfacción según indicadores de calidad y área de consulta





El presente estudio se realizó para evaluar la calidad de atención según el grado de satisfacción percibido por los usuarios que son atendidos en los consultorios externos clínicos y quirúrgicos del hospital III Goyeneche en Arequipa. Se realizó la presente investigación debido a que el tema de calidad ha adquirido importancia en el transcurso de los años, y su impacto en el sector de salud se ha hecho cada vez más relevante ya sea por la complejidad que implica la atención del paciente como ser humano e individual así como por la influencia que resulta de tener una calidad óptima de atención luego de una evaluación y mejoramiento de la misma, teniendo significado crucial la forma en cómo los usuarios juzgan y opinan de la asistencia hospitalaria, influyendo entonces la medición de la calidad como indicador para la mejoría continua de las distintas instituciones de salud.

Al ser el hospital III Goyeneche parte del gobierno regional de Arequipa y cuya capacidad instalada cuenta con las distintas especialidades clínicas y quirúrgicas además de áreas de apoyo como son los servicios de Rayos X, Laboratorio Clínico, Electrocardiografía y Ultrasonografía, para dar resolución a las demandas de la población, tiene como propósito el brindar la mejor calidad de atención posible para los ciudadanos, lleva a la realización del presente trabajo de investigación ya que el tema calidad es hoy en día algo a lo cual debemos enfocarnos para generar una adecuada atención en salud lo cual generara mayor satisfacción en la población y por ende en nosotros quienes esperamos y buscamos lo mejor para el paciente, esto permitirá además generar a partir de los resultados conocimientos básicos y así poder realizar nuevas estrategias y soluciones para la mejor atención, organización o

reestructuración en el hospital Goyeneche creando un mayor beneficio y bienestar para todos.

Por ser la percepción de calidad de los pacientes un dato importante para determinar la calidad en salud. Este estudio nos permitirá tener información actual, y conocimiento integral de su estado en los consultorios externos el hospital III Goyeneche en Arequipa lo que nos permitirá tomar decisiones oportunas.

Es así que para tal fin se aplicó la encuesta SERVQUAL para evaluación de la calidad de atención en expectativas y percepciones, previamente validada, a una muestra representativa de pacientes que consultaron a las áreas clínicas y quirúrgicas. Se comparan resultados mediante prueba t de Studen, t pareada y Chi cuadrado.

La **Tabla 1** muestra a los pacientes que acuden a áreas clínicas o quirúrgicas según edad; se atienden discretamente más personas menores de 20 años en el área clínica (24%) que en el área quirúrgica (22%), con proporciones más o menos homogéneas hasta la edad de 59 años, decreciendo la atención de mayores de 60 años. No se encontraron diferencias significativas entre las edades promedio de ambos grupos, con 36,33 años para los que consultan el área clínica y 37,80 años para el área quirúrgica ($p > 0,05$).

Cabe señalar que las personas de edad mayores a 50 años, no accedieron fácilmente al cuestionario, situación que modificaría la distribución de frecuencias de edad en los entrevistados.

En comparación con el estudio realizado por Niño Effio BS, Perales Carrasco JC, Chavesta Manrique XP, Leguía Cerna JA y Díaz Vélez C ⁽¹²⁾, en el cual se encontró

que el grupo etario predominante correspondía a edades entre 30 a 60 años siendo el 58,3% de las 108 pacientes estudiados.

En la **Tabla 2** donde se muestra el resto de características generales, Hubo discretamente más mujeres en el área clínica (68%) que en la quirúrgica (58%), aunque las diferencias no fueron significativas ($p < 0,05$).

Así mismo en el trabajo realizado por Niño Effio BS, Perales Carrasco JC, Chavesta Manrique XP, Leguía Cerna JA y Díaz Vélez C, el grupo predominante también fue el femenino en 63,9% siendo este de 69 mujeres a diferencia de 39 varones restantes.

Por otra parte en la sección de grado de instrucción de los pacientes según área de consulta mostrada en la misma tabla se muestra que predominó la educación secundaria en ambos grupos (37% en área clínica, 36% en el área quirúrgica), siendo las diferencias no significativas ($p > 0,05$).

El número de consultas más frecuente de los pacientes que acuden a los servicios clínico y quirúrgico fue de 2 a 3 consultas (56% y 48% respectivamente, sin diferencias significativas entre ambos grupos ($p > 0,05$).

En la **Tabla 3 y Grafico 3** se muestran los porcentajes de la calificación de las expectativas y percepciones para los componentes de calidad evaluados en los consultorios clínicos y quirúrgicos; Según la sección de **Expectativas** se observó que el 53,07% estuvo Totalmente de acuerdo con las características interrogadas, seguido de un 46,66 % que manifestaron estar De Acuerdo y solo un 0,27 % se encontró Indiferente.

Al observar las expectativas según las dimensiones, en todas ellas se encontraron por encima del 50% los encuestados que manifestaron estar Totalmente de Acuerdo con las características encuestadas, siendo la mayor la dimensión la seguridad con un 65%. Las dimensiones que tiene más altas expectativas es la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, traduciéndose esto en que el paciente espera una atención rápida pero adecuada además de un buen trato y sé que se le permita entender que problema tiene y lo que implica.

De manera similar en el trabajo realizado por Alva Tarazona L R, Jiménez Javeliano G ⁽¹³⁾, realizado el año 2007 en 100 pacientes del sexo femenino usando el método servqual, se observó que las expectativas se encontraron por encima del 50 % siendo 62,8% totalmente de acuerdo, y de 33% que estuvo de acuerdo, tan solo el 4 % se mostro indiferente.

En la sección de **Percepciones** de la misma tabla se observó que el 27,05% de los encuestados manifestaron estar De Acuerdo con las características interrogadas que presentan los consultorios externos. Aquellos que manifiestan estar Totalmente de Acuerdo fue de solo el 18.5% de los encuestados; mientras aquellos que se encuentran en la escala de Indiferente fue el 29,61%. Se encontró también encuestados que manifestaron estar En Desacuerdo o En Completo Desacuerdo con un 13.45% y 11.39%, respectivamente.

Al observar las perspectivas según las dimensiones, se encuentra que las dimensiones de Seguridad y Empatía presentan el mayor porcentaje de pacientes que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con las características mencionadas. En los niveles de completo desacuerdo y en desacuerdo el mayor porcentaje lo presentan las

dimensiones capacidad de respuesta y Tangibilidad, lo indica que la atención es para los pacientes lenta especialmente en las aéreas de farmacia, laboratorio clínico y en radiología y que la señalización de os consultorios así como la sala de espera les parecen inadecuados.

Estos datos concuerdan con el trabajo realizado por Alva Tarazona L R, Jiménez Javeliano G, en el cual manifestaron estar de acuerdo el 46.9% de los encuestados, Totalmente de Acuerdo el 16.5%; mientras aquellos que como Indiferente se presento el 15.9%. Así mismo en las escalas de Desacuerdo o En Completo Desacuerdo hubo un porcentaje de 13.5% y 7.1%, respectivamente.

En la **Tabla y Gráfico 4** se muestra corroborando la tabla 3 los puntajes promedio de las expectativas en cuanto a los componentes de la calidad; los pacientes del área clínica y quirúrgica tuvieron elevadas expectativas (promedio de puntaje por encima de 4 de un máximo de 5 en cada ítem), sin diferencias entre las dos áreas ($p > 0,05$) al igual que en la expectativa global. Cuando se interroga acerca de las percepciones después de la consulta (**Tabla y Gráfico 5**), vemos que en todos los casos los puntajes fueron en promedio de alrededor de 3, similares entre las áreas clínica y quirúrgica, a excepción de la capacidad de respuesta, que significativamente menor en el área clínica.

En Estudios Internacionales Cabrera-Arana GA, Bello-Parías LD ⁽¹⁴⁾, concluyo que los pacientes calificaron la calidad con una media de 3,98

En todos los casos no se cumplió con las expectativas de los usuarios en las áreas de calidad, como se aprecia en la **Tabla y Gráfico 6**, donde todos los signos de los

promedios de variación fueron negativos; la diferencia entre las expectativas y percepciones tanto para clínica como para cirugía fueron significativamente menores.

En la **Tabla y Grafico 7** se ve que con los valores de los puntajes obtenidos se puede catalogar la calidad de atención como insatisfactoria en más del 90% para fiabilidad en las áreas clínica y quirúrgica, como más de 95% insatisfactoria para la capacidad de respuesta en las dos áreas, con casi 80% de insatisfacción en seguridad y empatía, y 92% en tangibilidad. La satisfacción global fue satisfactoria en sólo 1% de pacientes tanto en el área clínica como en la quirúrgica siendo la insatisfacción global del 99%.

La mayor insatisfacción global percibida por los usuarios se determinó en la dimensión capacidad de respuesta siendo del 98% y 95% en clínicas y quirúrgicas respectivamente.

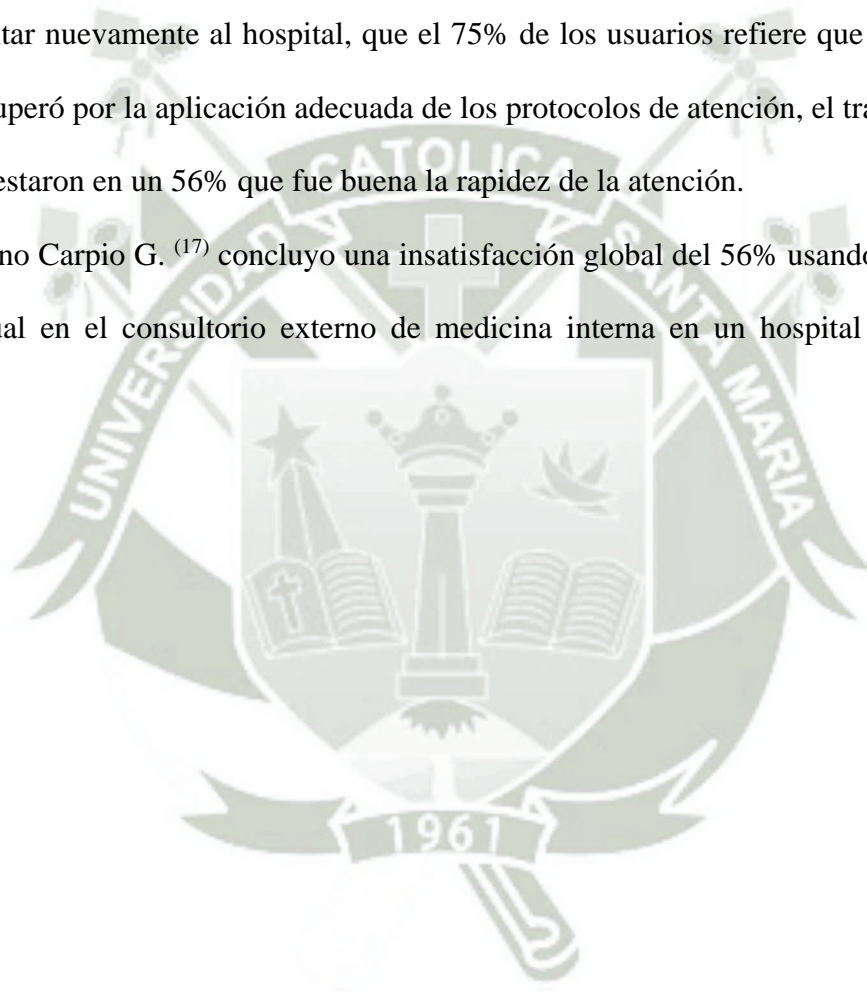
Se aprecia de forma similar que Niño Effio BS, Perales Carrasco JC, Chavesta Manrique XP, Leguía Cerna JA y Díaz Vélez C en su estudio encontró una insatisfacción global de 89,80% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad de 88%; las dimensiones tangibles (81,5%), seguridad (47,7%), respuesta rápida (84,3%) y empatía (80,5%) , encontrándose que existió insatisfacción leve / moderada en las dimensiones de aspectos tangibles , respuesta rápida, seguridad y empatía, sin embargo se encontró en ese trabajo que había alta insatisfacción en la dimensión de confiabilidad.

Alva Tarazona L R, Jiménez Javeliano G en su estudio concluyó una insatisfacción global del 97%, habiéndose superado las expectativas solo en un 3%.

En contraste con estos resultados en el estudio realizado por Cabello E, Chirinos J. ⁽¹⁵⁾ realizado en el año 2012, se mostró un 46,8% de satisfacción global de los usuarios externos en consulta externa y 52,9% en emergencia.

En estudios internacionales Mejia Gutierrez Y E, Amaya Castillo R C. ⁽¹⁶⁾ Concluyo en su estudio que el 94% de los usuarios consideran que el inmobiliario y equipo disponible son inadecuadas, el 86% de los usuarios, refieren que si regresarían a consultar nuevamente al hospital, que el 75% de los usuarios refiere que mejoró y/o se recuperó por la aplicación adecuada de los protocolos de atención, el trato recibido manifestaron en un 56% que fue buena la rapidez de la atención.

Casalino Carpio G. ⁽¹⁷⁾ concluyo una insatisfacción global del 56% usando el método servqual en el consultorio externo de medicina interna en un hospital general de Lima.





CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

CONCLUSIONES

- Primera.** La calificación de las expectativas de calidad en los usuarios atendidos en los consultorios externos clínicos y quirúrgicos del hospital III Goyeneche es elevada, siendo del 53,07% como Totalmente de acuerdo, seguido de un 46,66 como De Acuerdo.
- Segunda.** La calificación de las percepciones de calidad en los usuarios atendidos en los consultorios externos clínicos y quirúrgicos del hospital III Goyeneche es predominantemente del nivel medio, siendo en un 29,61% como indiferente.
- Tercera.-** Existen discrepancias significativas entre las expectativas y percepciones de los usuarios que son atendidos en los consultorios externos clínicos y quirúrgicos del hospital III Goyeneche.
- Cuarta.-** El grado de satisfacción global en los usuarios de los consultorios externos clínicos y quirúrgicos del hospital III Goyeneche es insatisfactorio en el 99% de pacientes siendo satisfactorio en el 1%.
- Quinta.-** El grado de satisfacción en las dimensiones confiabilidad, aspectos tangibles, seguridad, respuesta rápida, y empatía en los usuarios de los consultorios externos clínicos y quirúrgicos del hospital III Goyeneche es insatisfactorio en una elevada proporción en ambas áreas.

SUGERENCIAS

- 1) Sugerimos al Hospital Goyeneche realizar nuevos estudios con instrumentos más detallados, que además de basarse en la percepción de los usuarios también incluyan en su estudio a los proveedores de salud y de la normatividad que regula los servicios, permitiéndonos profundizar y detallar aun más el estudio. Los estudios deberán realizarse de manera continua
- 2) Así mismo Realizar trabajos comparativos entre los consultorios externos y de emergencia, así como trabajos para evaluar la calidad de atención en los pacientes hospitalizados, esto nos dará datos útiles para hacer mucho más completa la evaluación de la calidad en el hospital Goyeneche o del hospital donde se realice los mismos.
- 3) Sugerimos de la misma a la institución estudiada considere la posibilidad de contratar más personal en el área de farmacia, laboratorio y radiología con la finalidad de hacer más rápida su atención, además el mejoramiento de la señalización y la sala de espera en los consultorios. El trato que se le da a la paciente debe ser además acogedor y cálido evitando el trato directivo y frío, de tal manera que ellos se sientan en confianza para que se pueda resolver sus dudas e inquietudes es por eso la necesidad de la concientización del personal mediante campañas y reuniones en grupo a fin de mejorar la actitud de todos.

BIBLIOGRAFÍA

- 1) Donabedian A. Una Aproximación a la Monitorización de la Calidad asistencial: Primera Parte .Control de la calidad asistencial .1991; 6(1): 1- 6.
- 2) DRAE. 1994: 365
- 3) Prieto Diego J. Máster en Sistemas Integrados de Gestión en Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales: modulo 1.Calidad: Historia, Evolución, Estado Actual y Previsiones de futuro. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia (U.N.E.D.); 2012.
- 4) Deming W E. Calidad Productividad y Competitividad. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 1989.
- 5) Miranda Gonzales F J, Chamorro Mera A, Rubio Lacoba S. Introducción a la Gestión de Calidad. Madrid: Delta Publicaciones; 2007.
- 6) Juran J M, Gryna F, Bingham R S. Manual de Control de Calidad. 2da ed. Barcelona: Editorial Reverté; 2005.
- 7) Diprete Brown L, Miller Franco L, Rafeh N, Hatzell T. Garantía de Calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. 2da ed. Bethesda: Serie de Perfeccionamiento de la Metodología de Garantía de Calidad; 1990.
- 8) Díaz González E P, Concheiro Guisan A, LuacesCubells 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.
- 9) Jacinto Núñez J L. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007

- [Tesis para el título de Cirujano Dentista]. Lima: E.A.P De Odontología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
- 10) Ruiz López P, Alcalde Escribano J, Landa García JI. Gestión Clínica en Cirugía: Sección de gestión de Calidad. Madrid: Aran Ediciones; 2005.
- 11) Castillo Morales E. Escala Multidimensional SERVQUAL : Guía. Chile: Universidad del Bio-Bio; 2005.
- 12) 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.
- 13) Alva Tarazona L R, Jiménez Javeliano G R. Percepción de la calidad de atención de salud sexual y reproductiva en adolescentes del Hospital de San Juan de Lurigancho de octubre a diciembre, 2007[Tesis para el título de Licenciada en obstetricia]. Lima: Facultad de Medicina Humana, Universidad Mayor de San Marcos; 2008.
- 14) Cabrera Arana GA, Bello Parías LD, Londoño Pimienta JL. Calidad Percibida por Usuarios de Hospitales del Programa de Reestructuración de Redes de Servicios de Salud de Colombia. Rev. salud pública. 2008; 10(4):593-604.
- 15) Cabello E, Chirinos J. 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.
- 16) Mejía Gutiérrez 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.

- 17) Casalino Carpio G. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina
Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual.Peru:
Rev Soc Peru Med Interna. 2008; vol 21.
- 18) Chirinos Zereceda EE. Elaboración del Proyecto de Investigación Cuantitativa
No Experimental.Perú:Universidad Católica Santa María;2002
- 19) Hernández Sampieri R, Fernández ColladoC, Baptista LucioP. Metodología de la
Investigación. 4ta ed. México: McGraw Hill; 2006.
- 20) Castillo Sánchez M. Guía para la Formulación de Proyectos de investigación.
Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio; 2004.
- 21) Oteo Ochoa LA .Gestión Clínica: Gobierno Clínico. España: Ediciones Díaz de
Santos; 2006.
- 22) Varo J. Gestión Estratégica de la Calidad de Los Servicios: Un modelo de gestión
Hospitalaria. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 1994.
- 23) Neil J. Salkind. Métodos de la Investigación .México: Prentice Hall; 1999.
- 24) Salaverry García O, Delgado Matallana G. Historia de la Medicina Peruana en el
Siglo XX. Lima –Perú: Universidad mayor de san Marcos; 2000.



ANEXO 1: Modelo de la Encuesta para medir Expectativas

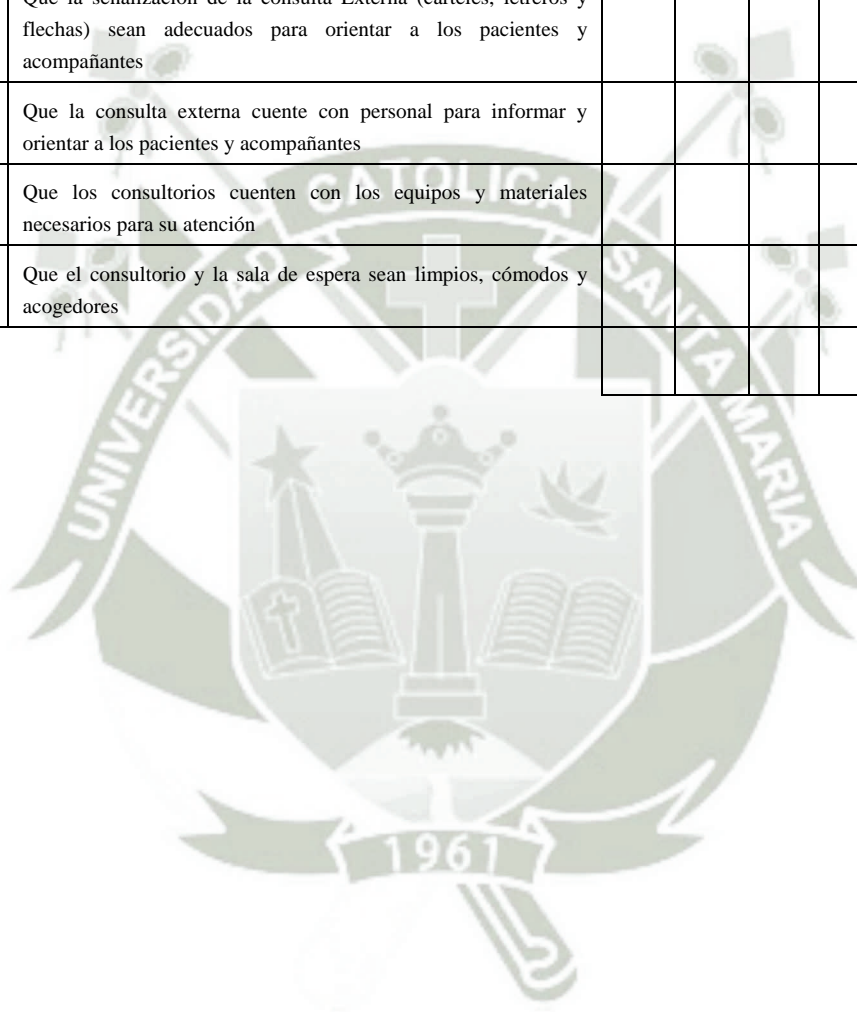
ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

La información de esta encuesta es para propósito conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el funcionamiento actual del hospital esto ayudara a la mejora de los servicios, la encuesta es de carácter interno y confidencial. El buen llenado de la misma nos ayudara a proponer mejoras en la calidad de atención, le rogamos su sinceridad

TABLA DE EXPECTATIVAS

Edad				Totalmente desacuerdo	desacuerdo	regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Sexo		M	F					
Grado de instrucción	de	ninguna						
		Primaria						
		Secundaria superior						
Clínica de Atención		Clínica	Quirúrgica	1	2	3	4	5
EXPECTATIVAS								
1	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							
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
3	Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente							
4	Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio							
5	Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
6	Que la atención en caja o el módulo del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida							
9	Que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida							
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza							
14	Que el personal de consulta externa le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia							

15	Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud					
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					
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					
18	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán					
19	Que la señalización de la consulta Externa (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes					
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21	Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención					
22	Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores					



ANEXO 2: Modelo de la Encuesta para medir Percepciones

TABLA DE PERCEPCIONES

Llene usted de a cuerdo a como ha recibido la atención en los consultorios externos del hospital Goyeneche		Totalmente desacuerdo	desacuerdo	regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
PERCEPCIONES		1	2	3	4	5
1	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					
2	La consulta con el médico se realizó en el horario programado					
3	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada					
4	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.					
5	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad					
6	La atención en caja o el módulo del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida					
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida					
8	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida					
9	La atención en farmacia fue rápida					
10	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad					
11	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención					
12	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
13	El médico que le atendió le inspiró confianza					
14	El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15	El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud					
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					
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					

18	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron					
19	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes					
20	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes					
21	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención					
22	El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores					







