

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesión de Medicina Humana



*Una Institución Adventista*

## **Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un centro de salud nivel I-3 en Lima, Perú–2022**

Tesis para obtener el Título Profesional de Médico Cirujano

### **Autor:**

Ana Silvia Apaza Huanca

Ahiezer Paucar Mamani

### **Asesora:**

Mg. Gladys Toyohama Pocco

Lima, mayo de 2022

# DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Mg. Gladys Toyohama Pocco, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Medicina Humana, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO DEL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL EN UN CENTRO DE SALUD NIVEL I-3 EN LIMA, PERÚ–2022”** constituye la memoria que presenta los Bachilleres Ana Silvia Apaza Huanca y Ahiezer Paucar Mamani para obtener el título de Profesional de Médico Cirujano, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

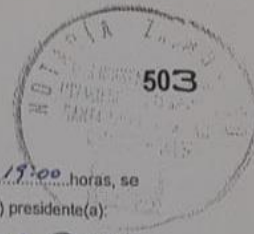
Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 08 días del mes de mayo del año 2022



---

Mg. Gladys Toyohama Pocco

DNI: 09505350



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Naña, Villa Unión, a... 01... día(s) del mes de... mayo... del año 2022 siendo las 19:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Abel Ricardo Catañillas León, el (la) secretario(a): Mg. Manuel David Casales Toledo y los demás miembros: Mg. Catherine Alejandra Márquez Conales y el (la) asesor(a) Mg. Gladys Toyokama Pocco

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un sector de salud nivel 1-3 en Lima, Perú - 2022

del(los) bachiller(es): a) Anízer Paucar Mamani b) Ana Silvia Apaza Huanca c)

conducente a la obtención del título profesional de: Médico Cirujano (Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Anízer Paucar Mamani

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Aprobado, 18, A-, Muy Bueno, Sobresaliente

Bachiller (b): Ana Silvia Apaza Huanca

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Aprobado, 18, A-, Muy Bueno, Sobresaliente

Bachiller (c):

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: (Empty)

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Signatures and names of Presidente/a, Asesor/a, Miembro, Bachiller (a), Bachiller (b), Bachiller (c), and Secretario/a.

## **AGRADEMENTO Y DEDICATORIA**

Agradecimiento a Dios por permitirme llegar hasta aquí, a mis padres Irma y Rubén por ser mi motor y motivo durante estos siete largos años, a mi hermano Daniel por mostrarme que no todo es estudiar, a mi mejor amiga Eva por creer en mi y a toda mi familia que me apoya día a día y esta presente en cada logro obtenido.

**Ana Apaza Huanca**

Gracias a Dios por acompañarnos hasta aquí, a mi familia que siempre estuvo apoyándome desde casa, a mis padres Abraham y Olga por compartirme su sabiduría e inteligencia, a Erik, mi hermano quien es mi apoyo incondicional. Aún falta mucho camino por recorrer y sé que ellos seguirán allí.

**Ahiezer Paucar Mamani**

## Índice

1. Introducción
2. Metodología
  - 2.1. Diseño
  - 2.2. Población y muestra
  - 2.3. Instrumento
  - 2.4. Recolección de datos
  - 2.5. Análisis estadístico
  - 2.6. Aspectos éticos
3. Resultados
4. Discusión
5. Conclusión
6. Referencias bibliográficas

**Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un centro de salud nivel I-3 en Lima, Perú–2022**

**Level of satisfaction of users treated in a clinic outpatient of the general medicine service in a level I-3 health center in Lima, Peru-2022**

**Resumen**

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo de medicina general de un centro de salud nivel I-3 en Lima, Perú. **Métodos:** Estudio observacional, descriptivo y transversal. La población estudiada fue de 4329 pacientes atendidos en el consultorio externo, la muestra estuvo conformada por 143 usuarios. La satisfacción del usuario fue medida mediante la encuesta SERVQUAL modificada para el Primer Nivel de Atención. **Resultados:** Se estudiaron 143 usuarios. El 66.4% fueron de sexo femenino, 50,3% con la edad entre 25 y 44 años, 48.3% con secundaria completa y 77.6% fue continuador del servicio. Se obtuvo 66.2% de satisfacción con respecto a la atención brindada, siendo las dimensiones empatía y seguridad las que obtuvieron la mayor satisfacción con 73.9% y 73.3% respectivamente, la dimensión aspectos tangibles obtuvo la menor satisfacción con un 57%. Los indicadores de trato con amabilidad, respeto y paciencia ( $6.57 \pm 0.73$ ) y que el médico le inspire confianza ( $6.46 \pm 0.98$ ) obtuvieron el mayor puntaje en las percepciones. En la dimensión capacidad de respuestas se obtuvo 81.4% de insatisfacción por parte del sexo femenino ( $p < 0.05$ ). **Conclusión:** Se obtuvo 66.2% de satisfacción en la atención recibida, lo cual corresponde a un nivel de satisfacción “aceptable”. Dentro de las dimensiones estudiadas, las dimensiones empatía y seguridad presentaron una mayor cantidad de usuarios satisfechos, correspondiendo a un nivel “aceptable”, por otro lado, la dimensión aspectos tangibles fue la que presentó menor satisfacción siendo un nivel “en proceso”.

Palabras claves: Satisfacción del paciente, Primer nivel de atención, Cuestionario, Servicios de salud (fuente: DeCS BIREME)

### **Abstract**

**Objective:** Determine the level of user satisfaction treated in a clinic outpatient general medicine clinic of a level I-3 health center in Lima, Peru. **Methods:** Observational, descriptive and cross-sectional study. The population studied was 4329 patients attended in the outpatient clinic, the sample consisted of 143 users. User satisfaction was measured by the modified SERVQUAL survey for the First Level of Care. **Results:** 143 users were studied. 66.4% were female, 50.3% were between 25 and 44 years old, 48.3% had completed high school, and 77.6% continued the service. A 66% overall satisfaction was obtained with respect to the care provided, with the empathy and safety dimensions being the ones that obtained the greatest satisfaction with 73.9% and 73.3% respectively, while the tangible aspects dimension also obtained the least satisfaction with 57%. The indicators of treatment with kindness, respect and patience ( $6.57 \pm 0.73$ ) and that the doctor inspires confidence ( $6.46 \pm 0.98$ ) had the highest score in the perceptions. In the response capacity dimension, 81.4% dissatisfaction was obtained from the female sex ( $p < 0.05$ ). **Conclusion:** 66.2% satisfaction with the care received was obtained, which corresponds to an "acceptable" level of satisfaction. Within the dimensions studied, the empathy and security dimensions presented a greater number of satisfied users, corresponding to an "acceptable" level, in another way, the tangible aspects dimension was the one that presented the least satisfaction being a "in process" level.

Keywords: Patient satisfaction, Primary health care, Questionnaire, Health services (source: MeSH NLM).

## Introducción

Dentro de las estrategias utilizadas para mejorar el sistema de Salud se encuentran aquellas que permiten incrementar la satisfacción del paciente con los servicios de salud brindados, esta no solo consiste en que el médico tratante logre curar, reducir o controlar las dolencias de los pacientes sino que involucra la calidad en el servicio de atención, en consecuencia, la evaluación de los servicios que brinda está enfocada a asegurar los mayores beneficios y mínimos riesgos para el usuario con los recursos que se dispone (1,2), teniendo en cuenta los valores sociales implicados para beneficio del usuario. Como resultado, se requiere desarrollar nuevas estrategias que permitan una mejor calidad de atención de los servicios de Salud. (3)

Respecto al termino calidad de atención es importante tener en cuenta que la OMS (Organización Mundial de la Salud) lo define como intervenciones accesibles económicamente para la sociedad, siendo un proceso de mejoramiento continuo a lo largo del tiempo. (4,5) Dentro del área de la salud se aplica a la mejoría de una disciplina y de esta forma también al proceso para brindar los mayores beneficios y el menor riesgo para los ciudadanos (6,7), todo esto es evaluado por el nivel de satisfacción del usuario, en esto intervienen la expectativa y percepción que tiene el usuario del servicio brindado. (8)

Diferentes estudios demuestran que la satisfacción del usuario con los servicios médicos se refleja en el comportamiento y la recuperación del paciente. (9–11) La capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes no solo identifica los comportamientos que necesitan mejorar, sino que también ahorra tiempo y dinero al centro médico para resolver las quejas principales de los pacientes. (12) La satisfacción del usuario es máxima cuando la percepción de lo que brinda el servicio de atención médica cumple o supera sus expectativas. (13)



Para medir de manera objetiva la satisfacción del usuario existen instrumentos de ayuda, uno de ellos es la encuesta SERVQUAL, la cual cuenta con veintidós preguntas divididas en cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (14,15), en donde se muestra la expectativa del usuario previa a la consulta y la percepción al final de esta. El grado de satisfacción o insatisfacción está dado por la diferencia entre estos dos factores, de esta forma se podría decir que el usuario está satisfecho cuando la percepción es igual o mayor a la expectativa que tenía. (16)

Con los datos obtenidos de esta encuesta se busca determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en un Centro de Salud, para contribuir con la búsqueda de estrategias que ayuden a mejorar los aspectos encontrados y de esta forma potenciar la capacidad de respuesta del centro de salud y poder brindar una mejoría en la calidad de atención brindada a la población. (14)

## **Metodología**

### **Diseño**

Es un estudio observacional, descriptivo y transversal, realizado en un consultorio externo de medicina general del Centro de Salud “Virgen del Carmen La Era” en Lima, durante el mes de febrero del año 2022.

### **Población y muestra**

La población estudiada estuvo conformada por 4329 usuarios atendidos en el consultorio externo. La muestra fue calculada usando la fórmula para población finita, aceptando un error estándar de 10% (0.1) para establecimientos de salud de categoría I, adicionando el 20% recomendado por la Guía Técnica, obteniéndose el valor de 143 usuarios.

### **Instrumento**

Fue medida mediante la “encuesta SERVQUAL modificada” brindada en la “Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. Esta encuesta contiene 2 campos, el primero sobre los “datos generales del encuestado” que vienen a ser las variables sociodemográficas y el segundo que evalúa el nivel de satisfacción dividido en 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción del usuario, cada pregunta con un puntaje del 1 al 7, de menor a mayor. Cuando se obtiene un nivel de satisfacción >60% esta se considera “aceptable”, del 40-60% “en proceso” y <40% “por mejorar”.

### **Recolección de datos**

Se brindó la encuesta antes de ingresar al consultorio externo de Medicina General para llenar el primer campo de “Expectativa”, inmediatamente terminada la atención en el consultorio se tomó el segundo campo de “Percepción”. Se estima un tiempo promedio de llenado de 15 minutos por encuesta.

### **Análisis estadístico**

Los datos recolectados con las encuestas fueron procesados en el Programa Excel 2019. Los resultados descriptivos de la expectativa y percepción de calidad, así como los correspondientes a aspectos sociodemográficos, fueron evaluados mediante gráficos y tablas. Para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS v. 25, donde se utilizó el test de Fisher, la media y desviación estándar.

### **Aspectos éticos**

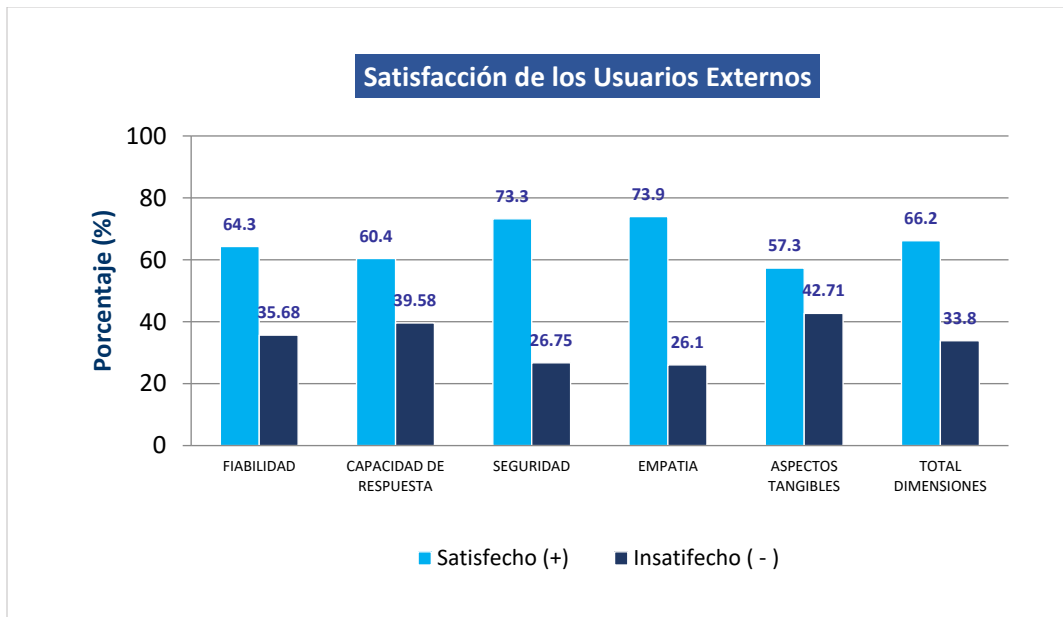
El presente estudio contó con el permiso de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este (DIRIS LIMA ESTE) para su ejecución, de igual manera se contó con la aprobación del Comité de ética de la Universidad Peruana Unión.

Se respetó los principios éticos. Todos los pacientes y/o acompañantes fueron informados previamente con los objetivos y procedimientos del estudio a realizar de acuerdo a la declaración de Helsinki respetando los principios éticos de la profesión médica. (17,18)

Se aseguró la confidencialidad de los datos recabados no solicitando los nombres de los pacientes o acompañantes, ni cualquier otro dato que permitiera identificar al usuario. Los datos se utilizaron solo para investigación.

## Resultados

Los hallazgos encontrados fueron que el 66,2% de los participantes en el estudio tiene un nivel de satisfacción “aceptable”. Las dimensiones empatía (73.9%), seguridad (73.3%), fiabilidad (64.3%), y capacidad de respuesta (60.4%) obtuvieron un nivel de satisfacción “aceptable”, mientras que la dimensión aspectos tangibles (57.3%) un nivel de satisfacción “en proceso” (Figura 1).



**Figura 1:** Evaluación de la Satisfacción en todas las dimensiones

En la Tabla 1 se observa que, con relación a los usuarios satisfechos, el mayor porcentaje lo obtuvieron las personas de 25 a 44 años, las mujeres, los que tienen nivel de estudio secundario, los que cuentan con seguro SIS y los continuadores del servicio. Según el p valor, no se halló diferencias significativas en las categorías de las características.

**Tabla 1:** Satisfacción según las características sociodemográficas

Características sociodemográficas	Satisfecho		Insatisfecho		Total		p
	n	%	n	%	Nº	%	
<b>Edad</b>							
< 25 años	18	16.5%	5	14.7%	23	16.1%	0.936
25 a 44 años	54	49.5%	18	52.9%	72	50.3%	
>= 45 años	37	33.9%	11	32.4%	48	33.6%	
<b>Sexo</b>							
Masculino	40	36.7%	8	23.5%	48	33.6%	0.156
Femenino	69	63.3%	26	76.5%	95	66.4%	
<b>Nivel de estudios</b>							
Analfabeto	1	0.9%	0	0.0%	1	0.7%	0.553
Primaria	22	20.2%	3	8.8%	25	17.5%	
Secundaria	52	47.7%	17	50.0%	69	48.3%	
Superior Técnico	15	13.8%	6	17.6%	21	14.7%	
Superior Universitario	19	17.4%	8	23.5%	27	18.9%	
<b>Tipo de seguro</b>							
SIS	95	87.2%	31	91.2%	126	88.1%	0.446
Ninguno	5	4.6%	0	0.0%	5	3.5%	
Otro	9	8.3%	3	8.8%	12	8.4%	
<b>Tipo de paciente</b>							
Nuevo	27	24.8%	5	14.7%	32	22.4%	0.219
Continuador	82	75.2%	29	85.3%	111	77.6%	

En el análisis de dimensiones y sus indicadores como se muestra en la Tabla 2, se presenta los resultados de la expectativa de los pacientes, donde el mayor puntaje es Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia ( $6.55 \pm 0.53$ ), en la dimensión Empatía, y Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza ( $6.54 \pm 0.53$ ), en la dimensión Seguridad, mientras que el puntaje más bajo es Que el establecimiento

de salud cuenta con baños limpios para los pacientes ( $6.27 \pm 0.61$ ), en la dimensión Aspectos tangibles.

Por otro lado, dentro de los resultados de la percepción de los pacientes después de haber sido atendidos se encontró que el mayor puntaje fue Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia ( $6.57 \pm 0.73$ ) en la dimensión empatía, seguido de Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza ( $6.46 \pm 0.96$ ) en la dimensión seguridad. El puntaje obtenido más bajo fue Que el establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes ( $5.20 \pm 1.26$ ) en la dimensión Aspectos tangibles. Se muestra claramente que los puntajes son más bajos en la mayoría de indicadores dentro de la percepción a comparación de las expectativas de los pacientes.

**Tabla 2:** Expectativas y percepciones sobre los indicadores de las dimensiones de la satisfacción

Dimensión / Indicador	Expectativa (Media $\pm$ D.E.)	Percepción (Media $\pm$ D.E.)
<b>Fiabilidad</b>		
Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	6.41 $\pm$ 0.6	6.18 $\pm$ 0.98
Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada	6.42 $\pm$ 0.6	6.09 $\pm$ 1.01
Que la atención por el medico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS	6.4 $\pm$ 0.63	5.61 $\pm$ 1.41
Que el Establecimiento cuente con mecanismo para atender las quejas o reclamos de los pacientes	6.29 $\pm$ 0.76	5.73 $\pm$ 1.26
Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico	6.38 $\pm$ 0.7	5.97 $\pm$ 1.24
<b>Capacidad de respuesta</b>		
Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida	6.41 $\pm$ 0.56	6.17 $\pm$ 1.09
Que la atención en el área de admisión sea rápida	6.43 $\pm$ 0.59	5.75 $\pm$ 1.14
Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto	6.45 $\pm$ 0.55	5.85 $\pm$ 1.16

Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	6.45 ± 0.61	5.96 ± 1.23
<b>Seguridad</b>		
Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	6.52 ± 0.53	6.42 ± 0.82
Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso	6.53 ± 0.54	6.21 ± 1.09
Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud	6.52 ± 0.54	6.46 ± 0.9
Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza	6.54 ± 0.53	6.46 ± 0.98
<b>Empatía</b>		
Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia	6.55 ± 0.53	6.57 ± 0.73
Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia	6.48 ± 0.65	6.27 ± 1.02
Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia	6.46 ± 0.61	6.44 ± 0.77
Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención	6.53 ± 0.53	6.46 ± 0.86
Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindará sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados de su salud	6.52 ± 0.58	6.43 ± 0.86
<b>Aspectos tangibles</b>		
Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes	6.33 ± 0.57	6.1 ± 0.86
Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliaria (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes	6.29 ± 0.59	6.15 ± 0.81
Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes	6.27 ± 0.61	5.2 ± 1.26
Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	6.35 ± 0.67	5.9 ± 0.96

Los resultados de la distribución de las características generales, de los pacientes atendidos según su estado de satisfacción en cada dimensión, como se aprecia en la Tabla 3. Se halló una diferencia significativa ( $p < 0.05$ ) en la dimensión Capacidad de respuesta según el sexo, donde se encuentra un 81.4% de mujeres insatisfechas con la capacidad de respuesta. Para las demás características no se encontró alguna diferencia significativa ( $p > 0.05$ ), sin embargo, con respecto a la dimensión seguridad el 90% se siente insatisfecho siendo continuador del servicio.

**Tabla 3:** Satisfacción por dimensiones, según las características sociodemográficas

	Edad						p	Sexo				p
	<25 años		25 a 44 años		≥ 45 años			Masculino		Femenino		
<b>Fiabilidad</b>												
Satisfecho	15	16.1%	49	52.7%	29	31.2%		32	34.4%	61	65.6%	
Insatisfecho	8	16.0%	23	46.0%	19	38.0%	0.691	16	32.0%	34	68.0%	0.771
<b>Capacidad de respuesta</b>												
Satisfecho	18	18.0%	48	48.0%	34	34.0%		40	40.0%	60	60.0%	
Insatisfecho	5	11.6%	24	55.8%	14	32.6%	0.565	8	18.6%	35	81.4%	0.013
<b>Seguridad</b>												
Satisfecho	19	16.8%	55	48.7%	39	34.5%		42	37.2%	71	62.8%	
Insatisfecho	4	13.3%	17	56.7%	9	30.0%	0.732	6	20.0%	24	80.0%	0.077
<b>Empatía</b>												
Satisfecho	18	16.7%	55	50.9%	35	32.4%		40	37.0%	68	63.0%	
Insatisfecho	5	14.3%	17	48.6%	13	37.1%	0.861	8	22.9%	27	77.1%	0.123
<b>Aspectos tangibles</b>												
Satisfecho	17	16.8%	53	52.5%	31	30.7%		36	35.6%	65	64.4%	
Insatisfecho	6	14.3%	19	45.2%	17	40.5%	0.529	12	28.6%	30	71.4%	0.415

	Tipo de paciente				p
	Nuevo		Continuador		
<b>Fiabilidad</b>					
Satisfecho	25	26.9%	68	73.1%	
Insatisfecho	7	14.0%	43	86.0%	0.078
<b>Capacidad de respuesta</b>					
Satisfecho	25	25.0%	75	75.0%	
Insatisfecho	7	16.3%	36	83.7%	0.251
<b>Seguridad</b>					
Satisfecho	29	25.7%	84	74.3%	

Insatisfecho	3	10.0%	27	90.0%	0.067
<b>Empatía</b>					
Satisfecho	25	23.1%	83	76.9%	
Insatisfecho	7	20.0%	28	80.0%	0.698
<b>Aspectos tangibles</b>					
Satisfecho	21	20.8%	80	79.2%	
Insatisfecho	11	26.2%	31	73.8%	0.481

En la tabla 4 se aprecia que el Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS (56.6%), Que la atención en el área de admisión sea rápida (53.8%), Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto (55.2%), Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención (56.6%) tiene un nivel de satisfacción “En proceso”. Mientras que el Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención (37.1%) tiene un nivel satisfacción “Por mejorar”.

**Tabla 4:** Evaluación de la Satisfacción en todas las dimensiones

N° Pregunta	Satisfechos		Insatisfechos	
	n	%	n	%
1	101	70.6	42	29.37
2	99	69.2	44	30.77
3	81	56.6	62	43.36
4	76	61.3	48	38.71
5	90	63.4	52	36.62
6	100	69.9	43	30.07
7	77	53.8	66	46.15
8	79	55.2	64	44.76
9	89	62.7	53	37.32
10	102	71.3	41	28.67
11	94	65.7	49	34.27
12	109	76.2	34	23.78
13	114	79.7	29	20.28
14	112	78.9	30	21.13
15	98	68.5	45	31.47
16	107	74.8	36	25.17
17	105	73.4	38	26.57



18	106	74.1	37	25.87
19	95	66.4	48	33.57
20	98	68.5	45	31.47
21	52	37.1	88	62.86
22	81	56.6	62	43.36
<b>Porcentaje Total</b>	2065	<b>66.16</b>	1056	<b>33.84</b>

### Discusión

En el presente estudio se evidenció un 66.2% de satisfacción con respecto a la atención brindada en el Centro de Salud, lo cual demuestra una satisfacción “aceptable” según la Guía Técnica del MINSA. Este porcentaje de satisfacción fue similar al encontrado en un estudio el 2019, donde Hernández concluyó el 74,3% de satisfacción de una muestra de 14 206 usuarios en las diferentes regiones del Perú, con respecto a la atención brindada por el MINSA en sus diferentes establecimientos, donde la ciudad de Lima obtuvo un 65% de satisfacción. (19)

Un estudio realizado en el Centro de Salud Miguel Grau demostró que el 43.9% de los pacientes considera la calidad de atención y satisfacción brindada en un rango “aceptable”, mientras que un 48% en un rango “por mejorar” y 8.1% “en proceso”. (20) Pese a la cercanía, la población atendida en el centro de salud del presente estudio demostró un nivel de satisfacción mayor.

Fuera de Lima también se encontró resultados similares en otros estudios, el 2017 Hinostroza encontró en el Centro de Salud “Huariaca” de Pasco una satisfacción del 63.2%, según dimensiones obtuvieron: fiabilidad de 65.1%; capacidad de respuesta de 58.3%; seguridad 63%; aspectos tangibles 59.9%, empatía 67.9%. Concluyendo que los usuarios quedaron satisfechos con la calidad de atención que recibieron.(10)

Atau el 2020, encontró en el Centro de Salud “La Molina” un 60.8% de insatisfacción global, siendo las dimensiones capacidad de respuesta, aspectos tangibles y fiabilidad las que mostraron

mayor insatisfacción con un 72.9%, 64.4% y 62.8% respectivamente. (21) Este resultado difiere con la insatisfacción encontrada del 33.8%, pese a ser ambos centros de Salud de Lima Este.

En 2017 Vela obtuvo en el Centro de Salud "Huayana" de Apurímac una satisfacción del 67.66% y un 32.4 de insatisfacción, siendo la dimensión empatía y seguridad las más altas en satisfacción con un 81.1% y 76.5% respectivamente, la de mayor porcentaje de insatisfacción fue la dimensión aspectos tangibles.(22) Richard en el 2020, evidencio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo un 60.3% de satisfacción y un 39.4% de insatisfacción, siendo las dimensiones Capacidad de respuesta y Aspectos tangibles las de mayor porcentaje.(23) En cuanto a ello, en el presente estudio se obtuvieron resultados similares con la dimensión de aspectos tangibles, la cual presentó el mayor nivel de insatisfacción del 42.7% a nivel de todas las dimensiones.

Se puede observar en diversos estudios que la dimensión Aspectos tangibles presenta mayor insatisfacción, estando dentro de ella aspectos como orientación dentro del centro, limpieza, mobiliaria, equipos y materiales disponibles.

De las dimensiones que obtienen mayor satisfacción sobresalen la de empatía y seguridad, al igual que Panta el 2018 determinó que el 60,7% de los usuarios está satisfecho con la atención que recibió, mientras que el 39,3% no lo está. En los aspectos abordados en este estudio se lograron mayores índices de satisfacción en aspectos de seguridad y empatía con un 86% y 85,5%, respectivamente. (9) Esto muestra que la empatía brindada por el médico y personal de las distintas áreas tiene un peso significativo en el resultado final.

### **Conclusión**

En este estudio se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de Medicina General del Centro de Salud Virgen del Carmen La Era, encontrándose el 66.2% de satisfacción en la atención recibida, lo cual corresponde a nivel de satisfacción "aceptable", siendo la dimensión seguridad y empatía las que mostraron mayor nivel

satisfacción, lo cual responde a la confianza inspirada y al trato amable, respetuoso y paciente de parte del médico. Destacar que las dimensiones que presentaron más insatisfacción fueron la de capacidad de respuesta y aspectos tangibles, donde la demora en sacar citas (“en proceso”) y el no contar con servicio higiénico funcional (“por mejorar”) fueron las que mostraron mayor insatisfacción. Además, se halló una diferencia significativa en el sexo femenino con mayor insatisfacción dentro de la dimensión Capacidad de respuesta.

### Referencias Bibliográficas

1. Schneider H, Palmer N. Getting to the truth? Researching user views of primary health care. *Health Policy Plan* [Internet]. 2002;17(1):32–41. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11861584/>
2. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? *Rev Medica Hered*. 2015;12(3):75.
3. Suñol R. Reflexiones sobre calidad asistencial Donabedian A. The quality of medical care: how can it be assessed?
4. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible. *Rev Cuba Hematol Inmunol y Hemoter* [Internet]. 2014;30(2):179–83. Available from: <http://scielo.sld.cu>
5. Hendler R, Buttell P, Daley J. Quality in Healthcare: Concepts and Practice. In: *The business of healthcare* [Internet]. 2007. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/255620653\\_Quality\\_in\\_Healthcare\\_Concepts\\_and\\_Practice](https://www.researchgate.net/publication/255620653_Quality_in_Healthcare_Concepts_and_Practice)
6. García RE. El concepto de calidad y su aplicación en medicina. [Internet]. Vol. 129, *Revista medica de Chile*. Sociedad Médica de Santiago; 2001. p. 825–7. Available from: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872001000700020&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872001000700020&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
7. C G, Moraes N. *Manual de Gerencia de la Calidad*. Organización Panamericana de la Salud. Organización Panamericana de la Salud. PALTEX; 1996.
8. Zevallos Pérez AM. Cumplimiento de los atributos de la atención primaria y satisfacción del usuario externo. Puesto de Salud Buen Pastor, El Porvenir, 2019 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2019. Available from: <https://core.ac.uk/reader/346610653>
9. Panta Quiroga I, Reyes Mosquera H. Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el Centro de Salud Andrés Araujo Moran. Tumbes. 2018 [Internet]. Universidad Nacional del Callao; 2018. Available from: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC\\_0f9be5087467f98a9862650cc557b757](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_0f9be5087467f98a9862650cc557b757)
10. Hinostroza Chamorro JG, Hinostroza Chamorro MA. Satisfacción Y Calidad De Atención Del Servicio Medicina Del Centro De Salud Huariaca, Pasco-2017 [Internet]. Universidad

Cesar Vallejo; 2017. Available from:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37558>

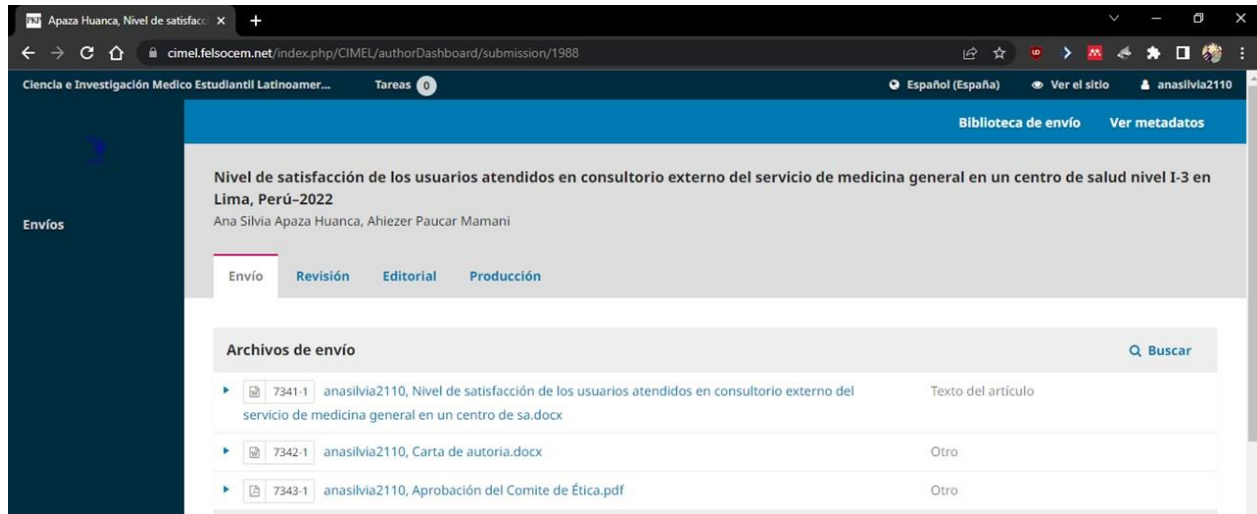
11. Cueva Peltroche BK, Gonzales Adrianzen CL. CALIDAD DEL SERVICIO PARA LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO - 2016 [Internet]. Universidad Señor de Sipan; 2019. Available from:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS\\_07c8f5ccbb727c5138db62f066e05447](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_07c8f5ccbb727c5138db62f066e05447)
12. Gholami M, Kavosi Z, Khojastefar M. Services quality in emergency department of Nemazee Hospital: Using SERVQUAL model. J Heal Manag Inf Sci [Internet]. 2016 Oct 1;3(4):120–6. Available from: [https://jhmi.sums.ac.ir/article\\_42677.html](https://jhmi.sums.ac.ir/article_42677.html)
13. Sources of consumer satisfaction with retail outlets. - PsycNET [Internet]. Available from: <https://psycnet.apa.org/record/1984-11000-001>
14. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo [Internet]. Ministerio de Salud de Perú. 2011. p. 1–58. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
15. Zurita Garza B. Calidad de la Atención de la Salud. An la Fac Med [Internet]. 2014;58(1):9. Available from:  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58\\_n1/casalud.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm)
16. Asubonteng P, Mccleary KJ, Swan JE. SERVQUAL revisited: A critical review of service quality. J Serv Mark. 1996 Dec 1;10(6):62–81.
17. OMS-CIOMS. Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos Elaboradas por el Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS) en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS) [Internet]. Cioms. 2016. 83–87 p. Available from: [www.paho.org/permissions](http://www.paho.org/permissions)
18. The World Medical. Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos [Internet]. 2014. Available from:  
<https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
19. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019;36(4):620–8. Available from:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
20. Urrutia Ludeña MD. Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017 [Internet]. Universidad César Vallejo. Universidad César Vallejo; 2017. Available from:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23619>
21. Atau Huaman AH. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD LA MOLINA– DIRIS, LIMA ESTE, 2019. 2020; Available from:  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6593af2a-b670-4648-9ad0-c204a295049e/content>
22. Vela JM. CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL PUESTO DE

SALUD DE HUAYANA APURÍMAC 2017 [Internet]. [Lima]: Universidad San Martín de Porres; 2021. Available from:  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8222/vela\\_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8222/vela_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

23. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev la Fac Med Humana [Internet]. 2020 Jul 9;20(3):397–403. Available from:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

## Anexos

### Anexo 1: Evidencia de sumisión del artículo



The screenshot shows a web browser window with the URL `cimel.felsocem.net/index.php/CIMEL/authorDashboard/submission/1988`. The page title is "Cienca e Investigación Médico Estudiantil Latinoamer...". The user is logged in as "anasilvia2110". The page displays the submission details for the article "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un centro de salud nivel I-3 en Lima, Perú-2022" by Ana Silvia Apaza Huanca and Ahiezer Paucar Mamani. The submission is in the "Envío" (Submission) stage. The "Archivos de envío" (Submission Files) section lists three files:

File ID	File Name	File Type
7341-1	anasilvia2110, Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un centro de sa.docx	Texto del artículo
7342-1	anasilvia2110, Carta de autoria.docx	Otro
7343-1	anasilvia2110, Aprobación del Comite de Ética.pdf	Otro

## Anexo 2: Copia de resolución de inscripción del perfil de proyecto



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

### RESOLUCIÓN N° 2944-2021/UPEU-FCS-CF

Lima, Ñaña, 07 de diciembre de 2021

#### VISTO:

El expediente de **ANA SILVIA APAZA HUANCA**, identificada con código universitario N° **201520562**, de la Escuela Profesional de Medicina, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión;

#### CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que **ANA SILVIA APAZA HUANCA**, ha solicitado: la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado *Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un centro de salud nivel I-3 en Lima, Perú – 2021*; y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 07 de diciembre de 2021, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

#### SE RESUELVE:

Aprobar el perfil de proyecto de tesis en formato artículo titulado *Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un centro de salud nivel I-3 en Lima, Perú – 2021*; y disponer su inscripción en el registro correspondiente, designar a la **Mg. GLADYS TOYOHAMA POCCO**, para que oriente y asesore la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo el cual fue dictaminado por la **Mg. Catherine Alejandra Márquez Canales** y el **Mc. Abel Ricardo Cabanillas León**, otorgándoles un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



**Dr. Roger Albormoz Esteban**  
DECANO



**Msc. Mary Luz Solorzano Aparicio**  
SECRETARIA ACADÉMICA

CC:

- Interesado
- Asesor
- Archivo



*Una Institución Avanzada*

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

## RESOLUCIÓN N° 2943-2021/UPEU-FCS-CF

Lima, Ñaña, 07 de diciembre de 2021

### VISTO:

El expediente de **AHIEZER PAUCAR MAMANI**, identificado con código universitario N° 201520551, de la Escuela Profesional de Medicina, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión;

### CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que **AHIEZER PAUCAR MAMANI**, ha solicitado: la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado *Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un centro de salud nivel I-3 en Lima, Perú – 2021*; y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 07 de diciembre de 2021, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

### SE RESUELVE:

Aprobar el perfil de proyecto de tesis en formato artículo titulado *Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un centro de salud nivel I-3 en Lima, Perú – 2021*; y disponer su inscripción en el registro correspondiente, designar a la **Mg. GLADYS TOYOHAMA POCCO**, para que oriente y asesore la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo el cual fue dictaminado por la **Mg. Catherine Alejandra Márquez Canales** y el **Mc. Abel Ricardo Cabanillas León**, otorgándoles un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



**Dr. Roger Albornoz Esteban**  
DECANO



**MSc. Mary Luz Solorzano Aparicio**  
SECRETARIA ACADÉMICA

CC:

- Interesado
- Asesor
- Archivo



### Anexo 3: Carta de aprobación del comité de ética



*Una Institución Adventista*

Lima, Naña, 30 de noviembre de 2021

#### EL COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

#### CONSTA

Que el proyecto de investigación de **Ahiezer Paucar Mamani**, identificado con DNI No. 75954292, y **Ana Silvia Apaza Huanca**, identificada con DNI No. 72645724, su asesora **Gladys Toyohama Pocco**, identificada con DNI No. 09505350, con el título: "**Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un centro de salud nivel I-3 en Lima, Perú – 2021**", fue evaluado y aprobado por el Comité de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Unión, considerando su calidad científica, consideración del bienestar de sus participantes, y conformidad con los estándares de la ética establecidas en el Código de ética para la investigación de la Universidad Peruana Unión.

Para mantener la aprobación del Comité de Ética, se tiene que cumplir con los siguientes requisitos:

- 1) Cada participante debe dar consentimiento informado. En el caso de menores de edad, por lo menos uno de sus padres o guardianes debe registrar su consentimiento informado y el menor de edad debe registrar su asentimiento informado, en caso de trabajos prospectivos. En caso de trabajos retrospectivos contar con la carta de autorización de la institución.

Los resultados de este proyecto puedan ser publicados con referencia a aprobación Número 2021-CE-FCS - UPeU-00344.



**Dra. María Magdalena Díaz Orihuel**  
Presidente  
Comité de Ética de Investigación



**Psic. Josías Trinidad Ticse**  
Secretario  
Comité de Ética de Investigación

## Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**TÍTULO DEL PROYECTO: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un centro de salud nivel I-3 en Lima, Perú– 2022”**

#### Investigadores:

- Apaza Huanca Ana Silvia
- Paucar Mamani Ahiezer

#### ¿Cuál es nuestro objetivo?

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de Medicina General en el CS Virgen del Carmen “La Era”. Asu vez mediante este proyecto se busca obtener información que contribuirá con la mejora continua de la calidad de atención brindada a los usuarios del establecimiento.

#### ¿Por qué motivo se firma este documento?

Para poder ser partícipe en el trabajo de investigación, que será de forma anónima, no incluirá datos personales de usted, ya que esta encuesta será tabulada mediante un código que le será asignado al momento del procesamiento de datos.

#### ¿Qué pasa si acepto ser partícipe de este trabajo de investigación?

A continuación, se la entregará la encuesta. Esta encuesta **NO TIENE RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS**. La encuesta “SERVQUAL modificada” cuenta con 44 preguntas y el participante deberá marcar su respuesta de manera escrita.

**¿Cuánto tiempo llevará completar la encuesta?** En promedio 15 minutos.

**¿Habrá algún costo por mi participación?** NINGUNO

#### Al firmar este consentimiento informado certifico que:

- He recibido información sobre el estudio y sus objetivos
- He podido hacer preguntas sobre el estudio y estas han sido respondidas
- He hablado con el/la investigador (a)
- Comprendo que mi participación es voluntaria.
- Comprendo que puedo retirarme del estudio cuando quiera y sin que repercuta en mi cuidado y atención médica.

**Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio principal**

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

Firma del participante: \_\_\_\_\_

## Encuesta SERVQUAL

Nª Encuesta: _____		
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN</b>		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	C.S VIRGEN DEL CARMEN – LA ERA	
Fecha: __/__/__	<b>Hora de inicio:</b> __ : __	<b>Hora final:</b> __ : __
<p><b>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</b></p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
<b>1. Condición del encuestado</b>	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
<b>2. Edad del encuestado en años</b>		
<b>3. Sexo</b>	Masculino	1
	Femenino	2
<b>4. Nivel de estudio</b>	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
<b>5. Tipo de seguro por el cual se atiende</b>	SIS	1
	Ninguno	2
	Otro	3
<b>6. Tipo de usuario</b>	Nuevo	1
	Continuador	2
<b>7. Consultorio donde fue atendido:</b>	Medicina General	
<b>8. Persona que realizó la atención</b>	Médico	

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							