

# Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red asistencial EsSalud Cusco 2014

## User's satisfaction in the outpatient service of primary care - Health care network EsSalud Cusco 2014

Joel Sack Roque-Roque<sup>1,2,a</sup>, Liesbeth Hinojosa-Florez<sup>1,2,a</sup>, Nancy Luisa Huaman-Zurita<sup>1,2,a</sup>, Carlos Huaraca-Hilario<sup>1,2,a</sup>, John Huamanquispe-Quintana<sup>3,b</sup>, Jorge Fernando Velazco-Del Alamo<sup>4,c</sup>

### RESUMEN

**Objetivo:** Identificar la proporción usuarios satisfechos atendidos en el servicio de consulta externa del primer nivel de atención, en la Red Asistencial EsSalud -Cusco. **Material y métodos:** Estudio de tipo descriptivo transversal, realizado el 2014 en la Consulta Externa del Primer Nivel de Atención, utilizándose la metodología SERVQUAL para determinar la satisfacción de 605 usuarios externos. **Resultados:** Se consideraron 575 encuestas, el 70% (402) de los encuestados fueron usuarios directos de la prestación asistencial, el 75% (436) son personas con educación superior, la población femenina abarcó el 75% del total de encuestados y el asegurado titular hizo un mayor uso de los servicios de salud 54,8% (315). La satisfacción global se presentó en el 35% (201) de usuarios, siendo las dimensiones con mayor porcentaje de satisfacción: Seguridad 38%, Empatía 36%, y Aspectos Tangibles 37% y las dimensiones con menor satisfacción: Fiabilidad 33% y Capacidad de Respuesta 30%. **Conclusiones:** La proporción de usuarios satisfechos en el primer nivel de atención - Red asistencial ESSALUD - Cusco es baja (35%).

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente, Atención primaria, Calidad de la Atención de Salud (Fuente: DeCS-BIREME).

### ABSTRACT

**Objective.** To identify the proportion of satisfied users treated in outpatient service of primary care in the Healthcare Network EsSalud - Cusco. **Material and Methods:** A descriptive - transversal study conducted in 2014 in the outpatient service of primary care level, where the SERVQUAL methodology was used to measure the satisfaction of 605 users. **Results:** 575 surveys were considered, 70% (402) of respondents were direct users of health care delivery, 75% (436) had high education, the women were 75% of all respondents and the holder user made the greatest use of the health service 54,8% (315). The satisfaction was presented in 35% people, the dimensions with most satisfaction are: 38% Assurance, Empathy 36% and 37% Tangible aspects and dimensions with less satisfaction were: 33% Reliability and Responsiveness 30%. **Conclusions:** The percent of

satisfied patients in primary care - Healthcare network ESSALUD - Cusco, is low (35%).

**Keywords:** Patient satisfaction, Primary Care, Quality of Health Care (Source: MeSH-NLM).

### INTRODUCCIÓN

La satisfacción, en atención de salud, puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”<sup>(1)</sup>. Una correcta práctica médica conlleva al fortalecimiento y una adecuada relación médico paciente<sup>(2)</sup>, por lo tanto una mejor percepción de la calidad en la atención.

La OMS define calidad como “el grado en el que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones, aumentan la probabilidad de que se produzcan los efectos buscados en la salud y éstos son coherentes con los conocimientos profesionales del momento”<sup>(3)</sup>; en consecuencia, cuantificar la satisfacción del paciente determinará indirectamente la calidad de atención.

1. Facultad de Medicina Humana. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco -Perú.

2. Asociación Científica de estudiantes de medicina de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, (ASOCIEMH-CUSCO) Perú.

3. Oficina de Inteligencia Sanitaria Red Asistencial - EsSalud Cusco, Perú.

4. Centro Médico Metropolitano EsSalud-Cusco, Perú.

a. Estudiante de Medicina.

b. Médico Epidemiólogo.

c. Médico Salubrista.

La atención de salud en el Perú está organizada en tres niveles. Los establecimientos de primer nivel, con baja complejidad y menor capacidad resolutoria, son los encargados de atender inicialmente entre el 70-80% de la demanda<sup>(4)</sup>.

En nuestro país se han documentado algunas cifras con respecto a la satisfacción del usuario, encontrando en Lima un 44,36% de satisfechos<sup>(5)</sup> y en Lambayeque 10,20%<sup>(6)</sup>, datos que corresponden al tercer nivel de atención. En nuestra región, se tienen resultados de satisfacción en 3 establecimientos de salud del primer nivel, pertenecientes al Ministerio de Salud (MINSA): Belempampa 41,63%, San Jerónimo 49,72%, Miraflores 40,73%<sup>(7)</sup>. Todos estos estudios fueron realizados en base a la Encuesta SERVQUAL, la misma que en el 2011 fue modificada por el Ministerio de Salud, y abarca 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía, Seguridad y Aspectos Tangibles<sup>(8)</sup>. El Seguro Social (EsSalud), ente prestador de salud, dependiente de los pagos que realizan los empleadores, equivalente al 9% de la remuneración mensual<sup>(9)</sup>, está sometido a una mayor exigencia en el servicio que brinda, siendo importante conocer las expectativas y perspectivas del usuario que acuden a sus centros de primer nivel de atención.

El objetivo del presente estudio, es identificar la proporción usuarios satisfechos atendidos en el servicio de consulta externa del primer nivel de atención, en la Red Asistencial EsSalud -Cusco 2014.

## MATERIAL Y MÉTODOS

**Diseño:** Se realizó un estudio descriptivo transversal.

**Población:** Se encuestó a 605 usuarios de consulta externa en tres centros asistenciales del primer nivel de atención del Seguro Social EsSalud, en la provincia del Cusco, entre Abril y Agosto del 2014.

**Muestra y muestreo:** El tamaño de la muestra se obtuvo con la fórmula para estimar proporciones, con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un error del 5%, un  $p=50\%$ , se realizó un muestreo aleatorio estratificado, aplicándose un efecto de diseño igual a 2. Se consideró 3 establecimientos de salud del primer nivel de atención, ubicados en la provincia del Cusco pertenecientes a la Red Asistencial EsSalud Cusco, el tamaño de los estratos se definieron por afijación porcentual de acuerdo a la población adscrita y se definieron los estratos como: N1, N2, N3. Para N1 un tamaño de 332, para N2 146 y N3 127.

**Procedimientos:** Se utilizó la metodología SERVQUAL modificada, cuyo objetivo fue medir la satisfacción mediante las expectativas y perspectivas del usuario, en las cinco dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta y Empatía del servicio asistencial recibido.

La determinación del usuario satisfecho o insatisfecho

se realizó mediante conteo, de acuerdo a la diferencia entre percepciones y expectativas de cada individuo para cada pregunta. Se consideró como "satisfechos" a los usuarios que tuvieron una diferencia mayor o igual a cero entre perspectiva y expectativa, e "insatisfecho" a los que obtuvieron puntajes menores que cero<sup>(8)</sup>.

Para la intervención de mejora en los procesos de atención por parte de los responsables de cada establecimiento, se clasificaron las preguntas según la proporción de insatisfechos. Las preguntas con porcentajes de insatisfechos  $\geq 60\%$  son actividades "por mejorar", entre 40% - 60% "en proceso" y  $<40\%$  "aceptable" de acuerdo a la metodología<sup>(8)</sup>.

La encuesta se aplicó aleatoriamente a los usuarios asistentes entre las 8:00 y 12:00 horas, mayores de 18 años y menores de edad en compañía de sus padres, que aceptaron participar voluntariamente. No se encuestó a los usuarios con limitaciones mentales.

**Análisis de datos:** Los datos obtenidos fueron ingresados y procesados en el programa Microsoft Excel versión 2010. Se realizó distribución absoluta y relativa de las variables cualitativas, agregándose intervalos de confianza al 95%.

**Aspectos éticos:** el protocolo fue revisado y aprobado para su ejecución por el comité de ética del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco. Todos los participantes fueron encuestados previo consentimiento informado.

## RESULTADOS

Se encuestó a 605 personas, eliminándose 30 (5%) encuestas por ausencia o incongruencia de datos, finalmente se consideraron 575 encuestas válidas para el procesamiento de resultados.

El 70% (402) IC95% [66%-73%] de los encuestados fueron usuarios directos del servicio, la población femenina fue el 75% IC95% [71%-79%], el 76% IC95% [73%-79%] tiene educación superior. El asegurado titular hizo un mayor uso de los servicios de salud 55% IC95% [51%-59%], además el 93% (534) IC95% [91%-95%] de encuestados fue atendido por lo menos una vez en el establecimiento de salud (reingresante y continuador), y 80% (458) IC95% [77%-83%] obtuvo su cita por vía telefónica (Tabla N°01).

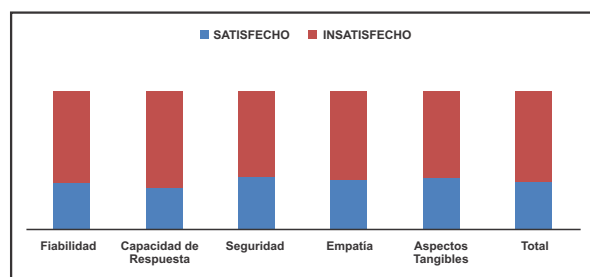
Se determinó la proporción de usuarios satisfechos por dimensión, la "Fiabilidad" fue valorada con las preguntas 1 al 5, la proporción de pacientes satisfechos en esta dimensión es del 33% IC95% [29%-37%].

Para valorar la dimensión "Capacidad de Respuesta" fueron consideradas las preguntas 6-9, la proporción de satisfechos en esta dimensión es de 30% IC95% [26%-

**Tabla N°01. Características socio demográficas del usuario de consulta externa del primer nivel de atención. Abril - Agosto 2014.**

Variable	Dimensión	n	%
Tipo de Usuario	Usuario	402	69,9%
	Acompañante	173	30,1%
Sexo	Masculino	144	25,0%
	Femenino	431	75,0%
Grado de Instrucción	Primaria	32	5,6%
	Secundaria	107	18,6%
	Superior Técnico	69	12,0%
	Superior Universitario	367	63,8%
Tipo de Asegurados	Titular	315	54,8%
	Derechohabiente	228	39,7%
	Pensionista	26	4,5%
	Otro	6	1,0%
Tipo de Usuario	Nuevo	41	7,1%
	Continuador	252	43,8%
Tipo de Usuario	Reingresante	282	49,0%
	Cómo Obtuvo la Cita	Teléfono	458
Adicional		117	20,3%

34%]. La dimensión "Seguridad" está conformada por las preguntas 10-13, esta dimensión presentó un 38% IC95% [34%-42%] de usuarios satisfechos. La cuarta dimensión referida a "Empatía" fue valorada con las preguntas 14-18, el 36% IC95% [32%-40%] de usuarios estaban satisfechos. La dimensión "Aspectos Tangibles" medida con la preguntas 19-22 obtuvo un 37% IC95% [41-33%] de usuarios satisfechos. De manera global, el 35% de los encuestados estuvieron satisfechos.

**Gráfico N°01. Valoración global por dimensiones de la satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención. Red Asistencial EsSalud-Cusco. Abril-Agosto 2014**

Se han especificado las proporciones de satisfacción en insatisfacción por pregunta, para su posterior clasificación en actividades "por mejorar", "en proceso"

y "aceptable". Solo las preguntas 4, 6, 9, 10, 19 y 22 están en proceso de mejora.

**Tabla N°03. Preguntas según brechas de la satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención. Red Asistencial EsSalud-Cusco. Abril-Agosto 2014**

N°	Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
		n	%	n	%
P1	¿El personal de informes le oriento y explico de manera adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	181	31	394	69
P2	¿El médico le entendió en el horario programado?	178	31	397	69
P3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	203	35	372	65
P4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	274	48	301	52
P5	¿Usted encontró citas disponibles y las encontró con facilidad?	116	20	459	80
P6	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?	125	22	450	78
P7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	164	29	411	71
P8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	171	30	404	70
P9	¿La atención en farmacia fue rápida?	226	39	349	61
P10	¿Se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio?	251	44	324	56
P11	¿El médico le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	192	33	383	67
P12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	204	35	371	65
P13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	225	39	350	61
P14	¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	204	35	371	65
P15	¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?	205	36	370	64
P16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención?	205	36	370	64
P17	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	201	35	374	65
P18	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el médico sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?	209	36	366	64
P19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	235	41	340	59
P20	¿La consulta externa conto con personal para orientar e informar a los pacientes?	164	29	411	71
P21	¿Los consultorios consultaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	193	34	382	66
P22	¿El consultorio y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	260	45	315	55

## DISCUSIÓN

En comparación con estudios que utilizaron el mismo instrumento, en 3 establecimientos del primer nivel<sup>(10)</sup>, y un hospital perteneciente al MINS<sup>(5)</sup> encontramos niveles de satisfacción menores, aunque en

comparación al estudio del hospital Regional de Lambayeque<sup>(6)</sup> obtuvimos un mayor nivel de satisfacción. Estos resultados del nivel de satisfacción, podrían explicarse por las diferencias entre los sistemas de atención (MINSA, EsSalud), la complejidad del establecimiento y las diversas características sociodemográficas de la población que acude a estos centros de salud.

Nuestro estudio muestra que la mayor parte de los usuarios encuestados tienen un grado de instrucción superior (75%), esto podría afectar el nivel de satisfacción<sup>(10)</sup>, debido a que este tipo de usuarios tienen una expectativa alta en cuanto a su atención<sup>(11)</sup>.

En cuanto al sexo, la mayoría de encuestados fueron mujeres, esto es similar a estudios anteriores<sup>(5,6)</sup> y podría explicarse por una mayor asociación entre el sexo y la utilización de los servicios de salud<sup>(12)</sup>. Sin embargo no podemos afirmar que el sexo es un factor relacionado al nivel de satisfacción, debido a que la metodología usada en este estudio no permite hacer esta asociación, y probablemente, haya otros factores de mayor relevancia<sup>(11)</sup>.

Al analizar las dimensiones, "Capacidad de respuesta" obtuvo menor satisfacción, el usuario espera una mejora, primordialmente durante la atención en el módulo de admisión y farmacia; la deficiencia en la cantidad de personal causa una aglomeración en estos dos servicios, incrementa el tiempo de espera, y en consecuencia disminuye el nivel de satisfacción. Así mismo, en la dimensión "Fiabilidad" la principal causa de insatisfacción fue la dificultad de obtener citas para la atención. En la dimensión "Empatía" se evidenció que la forma de atención del personal auxiliar afectó de manera importante los resultados de satisfacción; por lo tanto el trato cordial al momento de la atención podría ser un factor que afecte la satisfacción en esta dimensión. En la dimensión "Aspectos tangibles", la principal preocupación de los pacientes fue la falta de personal encargado de la orientación en el establecimiento, los encuestados refirieron desorientación para el acceso a: servicios, consultorios, trámites administrativos relacionados a consulta externa, por lo que se considera necesaria la publicación de flujogramas para la atención de los usuarios; respecto a la infraestructura del centro de salud, los pacientes refirieron estar satisfechos a pesar de que dos establecimientos funcionan en lugares adaptados. En la dimensión "Seguridad", esta obtuvo la más alta proporción de satisfechos, los pacientes sintieron confianza en la atención brindada por el médico y consideraron que se respeta su privacidad, sin embargo refieren que el examen físico fue incompleto; la realización de una evaluación más minuciosa podría ayudar a mejorar la satisfacción en esta dimensión. En comparación con un estudio realizado en un hospital de Lima<sup>(5)</sup> obtuvimos una menor proporción de usuarios

satisfechos en todas las dimensiones, esto se podría explicar porque esperan una mejor atención en centros de mayor complejidad (mayor expectativa). Sin embargo, en comparación al estudio realizado en el Hospital Regional de Lambayeque<sup>(6)</sup>, obtuvimos valores mayores, lo cual podría deberse a diferencias sociodemográficas de la población, y que se hayan encuestado a usuarios del tercer nivel de atención.

Sobre las limitaciones, el presente estudio utilizó una metodología cuantitativa (SERVQUAL) que no permite la retroalimentación ni toma en cuenta aspectos como la opinión de los pacientes. Una metodología cualitativa podría "aproximarnos a una dimensión más real de lo que la población está expresando cuando dice las cosas"<sup>(13)</sup>. Al momento de usar esta metodología, el paciente puede que no considere en su valoración algunos procesos internos que por ser aspectos científicos y técnicos, afecten el nivel de satisfacción<sup>(14)</sup>. La otra limitación es que el Servqual Modificado por el Ministerio de Salud, presenta análisis por "individuo", siendo esta herramienta originalmente diseñada para hacer una evaluación global por dimensiones<sup>(15)</sup>.

En conclusión la proporción de usuarios satisfechos en el primer nivel de atención - Red asistencial ESSALUD - Cusco es baja (35%).

**Conflictos de interés:** Los autores, niegan conflictos de interés.

**Financiamiento:** Autofinanciado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General, 1990:397-9.
2. Rodríguez M. Relación médico paciente. 1era edición. Ciudad de la Habana (Cuba). Editorial Ciencias Médicas; 2008. Disponible en: [http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo\\_files/Relacion\\_medico-paciente.pdf](http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo_files/Relacion_medico-paciente.pdf)
3. Organización mundial de la salud. Alianza mundial para la seguridad del paciente. Reporte sobre la encuesta Delphi modificada de la clasificación internacional para la seguridad del paciente. Ginebra: OMS; 2007.
4. Resolución Ministerial. Guía Técnica para la categorización de establecimientos del sector salud, 29 de enero del 2014. Minsa.gob.pe. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/116\\_GUIACA\\_TEGOR.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/116_GUIACA_TEGOR.pdf) (último acceso 30 marzo 2015).
5. Casalino Carpio G, "Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual".

- Revista Sociedad Peruana de Medicina Interna (Perú) 2008; 21 (4): 143-152
6. Niño BS, Perales JCT, Chavesta XP, Leguía JA, Díaz-Vélez C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque 2010. Rev. cuerpo médico HNAAA (Perú) 2012; 5(1): 5-9.
  7. Chauca Ramos C. Calidad de Atención en los Servicios de Salud del Cusco 2011. Revista Parlante (Perú) 2011, Vol. 112 : 21-23.
  8. Ministerios de Salud. Documento Técnico: Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Perú 2011.
  9. Instituto Peruano de Economía: Aportes a EsSalud. [en línea] Peru: <http://www.ipe.org.pe/content/aportes-essalud>
  10. Badia X, Del Llano J. Investigación de resultados de salud. Med Clin (Barc). 2000;114:1-7
  11. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac Med Lima 2005; 66(2): 127-141.
  12. Mendoza - Sassi R, Béria J. Utilización de los servicios de salud: una revisión sistemática sobre los factores relacionados. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 17(4):819-832. 2001.
  13. Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Rev Calidad Asistencial 2001;16:276-279.
  14. Gonzales Ramos R, Fernández Pratts M, Gonzales Longoria M, Castro Bernal C, Vaillard Jimenez E, Lezama Flores G. et. al. Calidad de Atención en Salud Oral.
  15. Parasuraman A, Zeithalm V, Berry L. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. Vol. 64(1) 1988.

#### Correspondencia

Joel Sack Roque Roque.

**Dirección:** APV. Sr de Qollurritty D-5.

**Teléfono:** 957631019

**Correo:** [sagitario\\_007\\_1313@hotmail.com](mailto:sagitario_007_1313@hotmail.com)

#### Revisión de pares

**Recibido:** 11/05/2015

**Aceptado:** 30/06/2015