UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE MEDICINA

**Factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios de
consulta externa de diferentes Instituciones Prestadoras de
Servicios de Salud (MINSA, EsSalud, FFAA/PNP y clínicas
privadas) del Perú en el año 2014**

Tesistas:

Ana Patricia Gallo Cannata

Giannina Valdivia Nieri

Teresa Carolina Soria Iriarte

Para optar por el título profesional de:

MÉDICO CIRUJANO

Asesores:

Eddy Segura Paucar

Luis Suárez Ognio

Fecha de Sustentación: 06 de Febrero

Lima, 2017

DEDICATORIA

A Dios, a nuestra familia y maestros, con cariño

AGRADECIMIENTOS

A Dios, en quien todo es posible; a nuestros padres, por su amor y apoyo infinito brindado desde el momento en que decidimos embarcarnos en el estudio de esta emocionante y apasionante profesión; a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas y sus docentes, por formarnos con cariño y sin los cuales, hoy no seríamos los profesionales que somos. Un agradecimiento especial al Dr. Luis Suarez Ognio por su orientación y enseñanzas a lo largo del desarrollo de nuestra tesis.

ÍNDICE

MARCO TEÓRICO	6
OBJETIVOS.....	8
METODOLOGÍA	9
DISEÑO Y LUGAR DE ESTUDIO	9
MUESTREO	9
VARIABLES DE ESTUDIO	9
PLAN DE ANÁLISIS	10
ASPECTOS ÉTICOS	10
RESULTADOS	11
ANÁLISIS BIVARIADO Y MULTIVARIADO	13
ANÁLISIS DE REGRESIÓN MULTINOMIAL	21
DISCUSIÓN.....	23
HALLAZGOS GENERALES.....	23
COMPARACIÓN CON OTROS ESTUDIOS	23
LIMITACIONES	25
RECOMENDACIONES	25
CONCLUSIÓN	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27
ANEXOS:.....	30

RESUMEN

Objetivo: Determinar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa en distintos tipos de IPRESS en el Perú durante el año 2014.

Materiales y métodos: Estudio descriptivo transversal, de análisis secundario de la base de datos creada a partir de la “Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud”, (2014) en el Perú. Se tuvo acceso a la información obtenida de los 13670 usuarios externos que participaron en la encuesta en los establecimientos previamente seleccionados.

Resultados: La satisfacción global se estimó en 69,4%. Ser adulto mayor disminuye en un 12% la probabilidad de no satisfacción en los usuarios ($p < 0,05$ RP: 0,88 IC: 0,81-0,95). Pertenecer a un quintil más rico y ser usuario de clínicas privadas, disminuyen la probabilidad de no satisfacción hasta en un 23% ($p < 0,05$, RP: 0,77 IC: 0,71-0,84); sin embargo, hablar quechua aumenta en un 12% la probabilidad de no satisfacción (RP: 1,12 IC: 1,02–1,24), ser usuario de EsSalud hasta 28% (RP: 1,28 IC: 1,20-1,36), no tener algún tipo de seguro 18% (RP:1,18 IC:1,09-1,28) y un tiempo de espera prolongado aumenta hasta en un 86% la probabilidad de no satisfacción del usuario.

Conclusiones: El nivel más alto de satisfacción con el servicio se encontró entre los usuarios de clínicas privadas con un 88,2%, mientras que los usuarios con mayor nivel de insatisfacción se observaron en los pacientes atendidos en los establecimientos de EsSalud con un 10,4%. Se sugiere acortar el tiempo de espera y optimizar la relación médico-paciente para mejorar los estándares de calidad.

Palabras clave: Satisfacción del paciente; Atención ambulatoria; calidad de la atención en salud (Fuente DeCs)

Associated factors to the level of satisfaction of outpatients of different Health Service Provider Institutions (MINSA, EsSalud, FFAA / PNP and private clinics) of Peru in 2014

ABSTRACT

Objectives: To determine the factors associated with the level of user satisfaction of different outpatient health facilities Peru during 2014.

Material and methods: Descriptive and observational study of secondary analysis of the "National User Satisfaction Survey of Universal Health Insurance" (2014) in Peru. The data was obtained from 13670 users who participated in the survey in previously selected outpatient health facilities.

Results: The global satisfaction was 69,4%. Being elderly diminish in 12% the probability of non-satisfaction between users ($p<0.05$ RP: 0.88 IC: 0.81-0.95). To belong to the richest quintile and being user of private clinics, decreases the probability of probability of non-satisfaction 23% ($p<0.05$, RP: 0.77 IC: 0.71-0.84); nevertheless, speaking another language than Spanish increases in 12% the probability of non-satisfaction (RP: 1.12, IC: 1.02–1.24), being user of Social Security (EsSalud) in 28% (RP: 1.28 IC: 1.20-1.36), having no insurance in 18% (RP:1.18, IC:1.09-1.28) and perceiving a waiting time as prolonged increases in 86% the probability of non-satisfaction between outpatient.

Conclusions: The highest level of satisfaction were found in private clinic outpatients with 88,2%, while the highest level of non-satisfaction were found in users of EsSalud with 10.4%. We suggest to shorten the waiting time and optimize the doctor-patient relationship in order to improve health quality standards.

Key words: Patient Satisfaction; Ambulatory care; Quality of health care. (Source: MeSH)

MARCO TEÓRICO

En la actualidad, el enfoque gerencial de los sistemas de salud, ha generado que se sustituya el término “paciente” al de “usuario” o “cliente”, para garantizar una mejora constante en la calidad y productividad de dichos sistemas al vérselos como empresa.¹ La SUNASA es el ente encargado de velar por el cumplimiento de normas de calidad y por la satisfacción de usuarios, estipulados en el marco del Aseguramiento Universal en Salud (AUS).² La calidad en la salud es difícil de medir objetivamente, razón por la cual, quienes la han estudiado, se han visto obligados a evaluarla indirectamente en sus distintas dimensiones llámense: económica, impacto en salud (en términos de disminución de morbi-mortalidad) y finalmente, satisfacción del usuario.³ La evaluación de esta última dimensión ha adquirido más fuerza en las últimas décadas, al estar centrada en el paciente y la percepción del mismo con respecto del servicio que se le brinda.⁴

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA) define el concepto de satisfacción del usuario de consulta externa como el “grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece”.⁵ Para ello, es posible evaluar el cumplimiento de dichas expectativas y percepciones mediante el uso de encuestas que permitan conocer la opinión del usuario tanto sobre aspectos tangibles como la capacidad de respuesta y la calidad de atención recibida por el profesional según sus competencias⁵.

A nivel internacional como nacional, en estudios de poblaciones con diferentes sistemas de salud, se han encontrado posibles predictores de satisfacción general de los usuarios de atención ambulatoria, encontrándose entre los principales: aspectos de infraestructura y acceso a los centros de salud, aspectos éticos del personal médico y no médico, habilidades de comunicación del médico tratante con respecto al proceso de salud-enfermedad, mayor tiempo dedicado por el profesional de salud durante la consulta, el ser acreedor de algún tipo de seguro, así como aspectos administrativos, como tiempos de espera cortos, disponibilidad de los servicios de salud y número de médicos disponibles⁶⁻¹⁸. La mayoría de estudios de satisfacción en salud a nivel nacional, han sido realizados en algunos establecimientos específicos pertenecientes principalmente al MINSA, por lo que se percibe un déficit de información sobre lo que ocurre

tanto a nivel público como privado en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS): Seguridad Social Peruana (EsSalud), MINSA, establecimientos de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú (FFAA/PNP), así como en Clínicas Privadas. De igual manera, es importante recalcar que dichos estudios están concentrados principalmente en instituciones de Lima- Callao, y no se tiene mayor información de lo que ocurre en centros de salud de las demás provincias, y por consiguiente a nivel nacional.

El estudio de la satisfacción del usuario de consulta externa y el conocimiento de sus factores asociados permitiría generar un impacto positivo en salud al crear políticas que garanticen una adecuada adherencia del paciente al sistema sanitario y al tratamiento de sus patologías, así como se reduciría el número de reclamos y denuncias que desprestigien a médicos e instituciones y que puedan culminar en problemas judiciales¹⁹.

OBJETIVOS

- General :
 - Determinar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa de diferentes IPRESS del Perú en el año 2014.
- Específicos :
 - Hallar asociación entre nivel de satisfacción y las características del usuario de consulta externa.
 - Determinar si existe asociación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa.
 - Determinar si existe asociación entre la atención brindada por el personal médico y el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa.
 - Investigar si existe asociación entre los diferentes tipos de establecimientos y el nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa.

METODOLOGÍA

DISEÑO Y LUGAR DE ESTUDIO

Estudio descriptivo, de tipo trasversal analítico. Se realizó un análisis de datos secundario empleando la base de datos desarrollada a partir de la “Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud” realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) bajo encargo de la Superintendencia Nacional de Salud (SUNASA, actualmente denominada SUSALUD) en el año 2014. La encuesta fue realizada en 181 establecimientos de salud pertenecientes a las diferentes IPRESS, que comprendía establecimientos de salud del MINSA, EsSalud, FFAA/PNP y clínicas privadas en las 25 regiones del Perú^{20,21}.

MUESTREO

La base de datos utilizó 2 unidades de muestreo: Primaria (elección aleatoria según IPRESS) y Secundaria (elección sistemática de usuarios de consulta externa). La base utilizada incluye una muestra total de 24442 encuestados, divididos en 4 subgrupos divididos por tipo de cuestionario (usuarios de consulta externa, profesionales de salud, usuarios de botica/farmacia y usuarios de oficina de seguros). Para efectos del presente estudio, se emplearon los datos obtenidos a través de la Encuesta Nacional de Satisfacción del Usuario del Aseguramiento Universal dirigida a usuarios de consulta externa. Se consideró la totalidad (muestreo censal) de las encuestas aplicadas a usuarios de consulta externa, con una población de $n=13670$ ^{20,21}.

VARIABLES DE ESTUDIO

La variable dependiente (nivel de satisfacción) que en la encuesta primaria tenía²⁰ 5 categorías según la escala de Likert, fue recategorizada en una variable politómica de tres categorías (“satisfecho”, “ni satisfecho/ni insatisfecho” e “insatisfecho”) para fines de presentación de resultados, teniendo como base el informe final de la encuesta original²¹. La categoría “ni satisfecho/ni insatisfecho”, se denominó “indeciso” para evitar confusiones.

PLAN DE ANÁLISIS

Se realizó un análisis bivariado, usando la prueba de Chi cuadrado para variables categóricas, y la prueba de Kruskal Wallis para variables numéricas. Luego, se volvió a recategorizar la variable dependiente de satisfacción para realizar tres comparaciones usando Razón de Prevalencias Crudas y Ajustadas. Para este fin, se agrupó “satisfecho versus insatisfecho”, “satisfecho versus indeciso” y “satisfecho versus no satisfecho”, donde la categoría “no satisfecho” incluye las categorías “insatisfecho” e “indeciso”. Un $p < 0,05$ fue considerado como significativo para todos los análisis estadísticos. Posteriormente, se realizó un análisis multivariado, estimando las razones de prevalencia crudas y ajustadas usando el análisis de modelos lineales generalizados de tipo Log-Binomial. Aquellas variables que resultaron asociadas en el análisis crudo de razón de prevalencias con un nivel de significancia $p < 0,20$ fueron incluidas en el análisis ajustado. Adicionalmente, realizamos la regresión logística multinomial considerando la variable dependiente con sus tres categorías.

Todas las estimaciones fueron calculadas con su respectivo intervalo de confianza al 95%. De acuerdo con la ficha técnica del estudio original, este estudio permite realizar inferencias a nivel nacional y regional²¹. Todos los análisis fueron realizados utilizando STATA versión 12.0 para Windows.

ASPECTOS ÉTICOS

El protocolo de este análisis secundario fue aprobado por el Comité de Ética del Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé. Al tratarse de una base de datos pública, ésta y la encuesta utilizada fueron descargadas libremente del portal del INEI, también disponible en la página web de SUSALUD.

RESULTADOS

ASPECTOS GENERALES

De los 13670 usuarios de consulta externa entrevistados, la satisfacción global se estimó en 69,42%; 6429 (47,03%) usuarios se atendieron en establecimientos MINSA, 6062 (44,35%) en establecimientos de EsSalud, 524 (3,83%) en establecimientos de Sanidad de Policía y Fuerzas Armadas y 655 (4,79%) se atendieron en clínicas privadas. El nivel más alto de satisfacción con el servicio se encontró entre los usuarios de clínicas privadas con un 88,20%, mientras que los usuarios con mayor nivel de insatisfacción se observaron en los pacientes atendidos en los establecimientos de EsSalud con un 10,40%. En los establecimientos del MINSA se encontró un nivel de satisfacción de 67,80%. EL 41,97% tenía educación superior o más, el 38,42% sólo tenía secundaria completa e incompleta y el 19,61% sólo primaria o menos. El 90,43% cuenta con seguro de salud. Asimismo, se encontró que existe mayor asociación a satisfacción entre los usuarios pertenecientes al quintil más rico y mayor insatisfacción e indecisión entre los usuarios pertenecientes al quintil más pobre (tabla1).

Tabla 1: Factores asociados al nivel de satisfacción, indecisión e insatisfacción del usuario de consulta externa con el servicio recibido el día de la encuesta (n=13670)

NIVEL DE SATISFACCIÓN				
	Satisfecho	Indeciso	Insatisfecho	p
Tipo de establecimiento	n=9490	n=2968	n=1212	
MINSA	4360 (67,80)	1527 (23,80)	542 (8,40)	<0,05*
ESSALUD	4127 (68,10)	1305 (21,50)	630 (10,4)	
FFAA/PNP	425 (81,10)	82 (15,70)	17 (3,20)	
CLÍNICAS	578 (88,20)	54 (8,20)	23 (3,50)	
Tiempo de entrega de cita (días)				
Mediana	7	7	7	<0,05**
RIC	3 a 15	3 a 15	5 a 20	
Tiempo de espera real (minutos)				
Mediana	45	60	80	<0,05**
RIC	25 a 90	30 a 120	30 a 160	
Percepción Tiempo de espera				
Adecuado	4423 (8,90)	687 (12,90)	226 (4,20)	<0,05*
Largo	3204 (66,40)	1220 (25,30)	404 (8,40)	
Muy largo	1863 (53,10)	1061 (30,30)	582 (16,60)	
Educación				
Primaria o menos	1908 (71,20)	550 (8,50)	223 (8,30)	0,062*
Secundaria incompleta o completa	3668 (69,80)	1136 (21,60)	448 (8,50)	
Superior o más	3914 (68,20)	1282 (22,40)	541 (9,40)	
Quintil de índice de riqueza				
Más pobre	1746 (63,90)	705 (25,80)	283 (10,30)	<0,05*
Segundo quintil	1842 (67,40)	616 (22,50)	275 (10,10)	
Tercer quintil	1924 (70,30)	593 (21,70)	218 (8,00)	
Cuarto quintil	1925 (70,40)	580 (21,20)	229 (8,40)	
Más rico	2053 (75,10)	474 (17,30)	207 (7,60)	
Tenencia de seguro				
Sí	8623 (69,80)	2627 (21,20)	1112 (9,00)	<0,05*
No	867 (66,30)	341 (26,00)	100 (7,70)	
Explicación de la enfermedad por el médico				
Sí	4233 (71,80)	1256 (21,30)	407 (6,90)	<0,05*
No	5257 (67,60)	1712 (22,00)	805 (10,40)	

* Prueba de Chi cuadrado

**Variables numéricas: se utilizó prueba de Kruskal-Wallis

Al analizar la variable de nivel educativo con el nivel de la IPRESS se encontró que en el MINSA el 26,50% tenía educación primaria y el mismo porcentaje contaba con educación secundaria; en EsSalud el 14,80% contaba con educación primaria y el 53,90% educación secundaria; en las clínicas privadas el 65,80% contaba con educación superior o más.

ANÁLISIS BIVARIADO Y MULTIVARIADO

En la Tabla 2, 3 y 4 se compara la variable dependiente (tomada como referencia en todos los modelos de regresión crudos y ajustados) con No satisfacción, Indecisión e Insatisfacción respectivamente. A nivel crudo, no se observó asociación con las variables sexo, tiempo de entrega de la cita y educación. Se encontró que ser adulto mayor disminuye en un 12% la probabilidad de no satisfacción en los usuarios ($p<0,05$ RP: 0,88 IC: 0,81-0,95). Asimismo, pertenecer a un quintil más rico ($p<0,05$ RP: 0,77 IC: 0,71-0,84) y ser usuario de clínicas privadas ($p<0,05$ RP: 0,77 IC: 0,63-0,95), disminuyen la probabilidad de no satisfacción hasta en un 23%. La buena percepción de la ubicación o localización del establecimiento de salud ($p<0,05$ RP: 0,85 IC: 0,80-0,91), de la comodidad de los ambientes ($p<0,05$ RP: 0,69 IC: 0,64-0,74) y de la privacidad de la atención ($p<0,05$ RP: 0,71 IC: 0,66-0,75) disminuye en 15%, 31% y 29% la probabilidad de no satisfacción respectivamente. El respeto brindado por el médico ($p<0,05$ RP: 0,94 IC: 0,88-0,99), la disposición e interés mostrados durante la atención ($p<0,05$ RP: 0,65 IC: 0,59-0,71), así como la seguridad y confianza que el médico inspire ($p<0,05$ RP: 0,60 IC: 0,55-0,66) disminuyen la probabilidad de no satisfacción en 6%, 35% y 40% respectivamente (tabla 2).

Sin embargo, hablar otro idioma aumenta en un 12% la probabilidad de no satisfacción ($p<0,05$ RP: 1,12 IC: 1,02 – 1,24), ser usuario de EsSalud hasta 28% ($p<0,05$ RP: 1,28 IC: 1,20-1,36), no tener algún tipo de seguro 18% ($p<0,05$ RP: 1,18 IC: 1,09-1,28) y percibir como “muy largo” el tiempo de espera ($p<0,05$ RP: 1,86 IC: 1,71-2,02) aumenta hasta en un 86% la probabilidad de no satisfacción del usuario (Tabla 2). No se observó asociación a nivel ajustado con el tiempo de espera real.

Tabla 2: Razón de Prevalencia cruda y ajustada de los factores asociados a No satisfacción en usuarios de consulta externa con respecto al servicio recibido el día de la encuesta (n=13670)

	Crudo			Ajustado		
	RP	IC 95%	p*	RP	IC 95%	p*
<u>Características del usuario</u>						
Edad (años)						
15-24	Ref	-	-	Ref	-	-
25-34	1,00	(0,92-1,08)	0,94	0,94	(0,88-1,01)	0,11
35-44	1,04	(0,96-1,12)	0,40	0,98	(0,91-1,06)	0,63
45-59	0,98	(0,91-1,06)	0,66	0,97	(0,90-1,04)	0,36
60 +	0,84	(0,77-0,92)	<0,05	0,88	(0,81-0,95)	<0,05
Sexo						
Hombre	Ref	-	-	-	-	-
Mujer	0,97	(0,92-1,02)	0,22	-	-	-
Idioma						
Español	Ref	-	-	Ref	-	-
Quechua y otros	1,52	(1,38-1,67)	<0,05	1,12	(1,02-1,24)	<0,05
Educación						
Primaria o menos	Ref	-	-	Ref	-	-
Secundaria incompleta o completa	1,05	(0,97-1,12)	0,23	1,04	(0,97-1,12)	0,26
Superior o más	1,10	(1,03-1,18)	<0,05	1,10	(1,02-1,18)	<0,05
Quintil de índice de riqueza						
Quintil más pobre	Ref	-	-	Ref	-	-
Segundo quintil	0,90	(0,84-0,97)	<0,05	0,96	(0,89-1,02)	0,20
Tercer quintil	0,82	(0,76-0,89)	<0,05	0,87	(0,81-0,94)	<0,05
Cuarto quintil	0,82	(0,76-0,88)	<0,05	0,84	(0,78-0,91)	<0,05
Quintil más rico	0,69	(0,64-0,75)	<0,05	0,77	(0,71-0,84)	<0,05
<u>Características del establecimiento</u>						
Tipo de establecimiento						
MINSA	Ref	-	-	Ref	-	-
ESSALUD	0,99	(0,94-1,04)	0,75	1,28	(1,20-1,36)	<0,05
FFAA/PNP	0,59	(0,49-0,70)	<0,05	1,03	(0,87-1,22)	0,72
CLÍNICAS	0,37	(0,30-0,45)	<0,05	0,77	(0,63-0,95)	<0,05
Percepción de Ubicación-localización						
Malo	Ref	-	-	Ref	-	-
Indiferente	0,76	(0,71-0,82)	<0,05	0,94	(0,88-1,01)	0,09
Bueno	0,48	(0,45-0,51)	<0,05	0,85	(0,80-0,91)	<0,05
Percepción de comodidad de los ambientes						
Malo	Ref	-	-	Ref	-	-
Indiferente	0,69	(0,65-0,73)	<0,05	0,87	(0,82-0,93)	<0,05
Bueno	0,37	(0,35-0,39)	<0,05	0,69	(0,64-0,74)	<0,05

*Variables dependientes: Satisfechos (n=9490) y No Satisfechos (n=4180)

Continúa Tabla 2

Tabla 2: Razón de Prevalencia cruda y ajustada de los factores asociados a No satisfacción en usuarios de consulta externa con respecto al servicio recibido el día de la encuesta (n=13670)

	Crudo			Ajustado		
	RP	IC 95%	p*	RP	IC 95%	p*
Características de la atención						
Percepción de privacidad de la atención						
Malo	Ref	-	-	Ref	-	-
Indiferente	0,75	(0,70-0,79)	<0,05	0,99	(0,93-1,05)	0,64
Bueno	0,35	(0,33-0,37)	<0,05	0,71	(0,66-0,75)	<0,05
Tenencia de seguro						
Sí	Ref	-	-	Ref	-	-
No	1,11	(1,03-1,21)	<0,05	1,18	(1,09-1,28)	<0,05
Tiempo de entrega de cita (días)						
1-3	Ref	-	-	Ref	-	-
4-7	1,05	(0,93-1,17)	0,43	-	-	-
8-15	1,08	(0,96-1,21)	0,23	-	-	-
16-180	1,04	(0,93-1,17)	0,49	-	-	-
Tiempo de espera real (minutos)						
1-30	Ref	-	-	Ref	-	-
35-60	1,35	(1,26-1,45)	<0,05	1,00	(0,93-1,07)	0,92
65-120	1,56	(1,45-1,67)	<0,05	0,97	(0,90-1,05)	0,43
125-400	2,03	(1,89-2,17)	<0,05	1,07	(0,99-1,17)	0,09
Percepción Tiempo de espera						
Adecuado	Ref	-	-	Ref	-	-
Largo	1,97	(1,83-2,11)	<0,05	1,55	(1,44-1,67)	<0,05
Muy largo	2,74	(2,56-2,93)	<0,05	1,86	(1,71-2,02)	<0,05
Explicación de la enfermedad por el médico						
Sí	Ref	-	-	Ref	-	-
No	1,15	(1,09-1,21)	<0,05	1,08	(1,03-1,13)	<0,05
Respeto por el médico						
Malo/Indiferente	Ref	-	-	Ref	-	-
Bueno	0,32	(0,31-0,33)	<0,05	0,94	(0,88-0,99)	<0,05
Interés/disposición por atender						
Malo/Indiferente	Ref	-	-	Ref	-	-
Bueno	0,29	(0,28-0,31)	<0,05	0,65	(0,59-0,71)	<0,05
Confianza y seguridad que le inspira el médico						
Malo/Indiferente		Ref	-	-	Ref	-
Bueno	0,29	(0,28-0,31)	<0,05	0,6	(0,55-0,66)	<0,05

*Variables dependientes: Satisfechos (n=9490) y No Satisfechos (n=4180)

Tabla 3: Razón de Prevalencia cruda y ajustada de factores asociados a Indecisión en usuarios de consulta externa con respecto al servicio recibido el día de la encuesta (n=12458)

	Crudo			Ajustado		
	RP	IC 95%	p*	RP	IC 95%	p*
<u>Características del usuario</u>						
Edad (años)						
15-24	Ref	-	-	Ref	-	-
25-34	0,94	(0,85-1,04)	0,22	0,9	(0,82-0,98)	<0,05
35-44	0,97	(0,88-1,07)	0,55	0,95	(0,87-1,04)	0,28
45-59	0,88	(0,80-0,96)	<0,05	0,9	(0,82-0,99)	<0,05
60 +	0,76	(0,68-0,84)	<0,05	0,83	(0,75-0,92)	<0,05
Sexo						
Hombre	Ref	-	-	-	-	-
Mujer	0,95	(0,89-1,01)	0,11	-	-	-
Idioma						
Español	Ref	-	-	Ref	-	-
Quechua y otros	1,61	(1,43-1,82)	<0,05	1,14	(1,01-1,30)	<0,05
Educación						
Primaria o menos	Ref	-	-	Ref	-	-
Secundaria incompleta o completa	1,06	(0,97-1,16)	0,22	1,04	(0,95-1,14)	0,83
Superior o más	1,10	(1,01-1,20)	<0,05	1,11	(1,00-1,23)	2,03
Quintil de índice de riqueza						
Quintil más pobre	Ref	-	-	Ref	-	-
Segundo quintil	0,87	(0,79-0,96)	<0,05	0,92	(0,84-1,01)	0,07
Tercer quintil	0,82	(0,75-0,90)	<0,05	0,87	(0,79-0,96)	<0,05
Cuarto quintil	0,80	(0,73-0,88)	<0,05	0,84	(0,76-0,93)	<0,05
Quintil más rico	0,65	(0,59-0,72)	<0,05	0,75	(0,67-0,84)	<0,05
<u>Características del establecimiento</u>						
Tipo de establecimiento						
MINSA	Ref	-	-	Ref	-	-
ESSALUD	0,93	(0,87-0,99)	<0,05	1,26	(1,16-1,36)	<0,05
FFAA/PNP	0,62	(0,51-0,76)	<0,05	1,12	(0,92-1,37)	0,26
CLÍNICAS	0,33	(0,25-0,43)	<0,05	0,72	(0,56-0,92)	<0,05
Percepción de Ubicación-localización						
Malo	Ref	-	-	Ref	-	-
Indiferente	0,87	(0,79-0,96)	<0,05	0,94	(0,85-1,04)	0,26
Bueno	0,49	(0,44-0,54)	<0,05	0,82	(0,74-0,91)	<0,05
Percepción de comodidad de los ambientes						
Malo	Ref	-	-	Ref	-	-
Indiferente	0,76	(0,70-0,82)	<0,05	0,87	(0,80-0,95)	<0,05
Bueno	0,37	(0,34-0,40)	<0,05	0,66	(0,60-0,72)	<0,05

Variables dependientes: Satisfechos (n=9490) e Indecisos (n=2968)

Continúa tabla 3

Tabla 3: Razón de Prevalencia cruda y ajustada de factores asociados a Indecisión en usuarios de consulta externa con respecto al servicio recibido el día de la encuesta (n=12458)

	Crudo			Ajustado		
	RP	IC 95%	p*	RP	IC 95%	p*
Percepción de privacidad de la atención						
Malo	Ref	-	-	Ref	-	-
Indiferente	0,84	(0,77-0,92)	<0,05	1,02	(0,93-1,11)	0,7
Bueno	0,37	(0,34-0,40)	<0,05	0,69	(0,63-0,76)	<0,05
<u>Características de la atención</u>						
Tenencia de seguro						
Sí	Ref	-	-	Ref	-	-
No	1,21	(1,10-1,33)	<0,05	1,24	(1,13-1,37)	<0,05
Tiempo de entrega de cita (días)						
1-3	Ref	-	-	-	-	-
4-7	0,96	(0,83-1,11)	0,61	-	-	-
8-15	1,01	(0,87-1,18)	0,89	-	-	-
16-180	0,94	(0,81-1,09)	0,41	-	-	-
Tiempo de espera real (minutos)						
1-30	Ref	-	-	Ref	-	-
35-60	1,43	(1,31-1,57)	<0,05	1,02	(0,94-1,12)	0,60
65-120	1,65	(1,51-1,80)	<0,05	1,00	(0,91-1,11)	0,93
125-400	2,06	(1,89-2-25)	<0,05	1,08	(0,97-1,20)	0,15
Percepción Tiempo de espera						
Adecuado	Ref	-	-	Ref	-	-
Largo	2,05	(1,89-2,23)	<0,05	1,61	(1,47-1,76)	<0,05
Muy largo	2,70	(2,48-2,94)	<0,05	1,90	(1,72-2,12)	<0,05
Explicación de la enfermedad por el médico						
Sí	Ref	-	-	Ref	-	-
No	1,07	(1,01-1-14)	<0,05	1,07	(1,01-1,13)	<0,05
Respeto por el médico						
Malo/Indiferente	Ref	-	-	Ref	-	-
Bueno	0,32	(0,30-0,33)	<0,05	0,95	(0,88-1,04)	0,27
Interés/disposición por atender						
Malo/Indiferente	Ref	-	-	Ref	-	-
Bueno	0,29	(0,27-0,31)	<0,05	0,62	(0,55-0,69)	<0,05
Confianza y seguridad que le inspira el médico						
Malo/Indiferente		Ref	-	-	Ref	-
Bueno	0,29	(0,28-0,31)	<0,05	0,60	(0,54-0,67)	<0,05

*Variables dependientes: Satisfechos (n=9490) e Indecisos (n=2968)

En la Tabla 4 se observa que en el grupo de participantes insatisfechos con la atención recibida, además de los factores asociados ya mencionados, se encontró que únicamente ser usuario de EsSalud, ($p < 0,05$ RPa 1,25 IC 95%: 1,02–1,53), un tiempo de espera prolongado para la cita y para recibir la atención se asociaron a insatisfacción con la atención en ese momento ($p < 0,05$ RPa 1,95 IC 95%: 1,52– 2,50) (tabla 4).

Tabla 4: Razón de Prevalencia cruda y ajustada a los factores asociados a Insatisfacción en usuarios de consulta externa con respecto al servicio recibido el día de la encuesta (n=10702)

	Crudo			Ajustado		
	RP	IC 95%	p*	RP	IC 95%	p*
<u>Características del usuario</u>						
Edad (años)						
15-24	Ref	-	-	Ref	-	-
25-34	1,22	(1,02-1,47)	<0,05	1,07	(0,82-1,39)	0,61
35-44	1,32	(1,10-1,58)	<0,05	1,16	(0,90-1,49)	0,24
45-59	1,39	(1,17-1,64)	<0,05	1,36	(1,07-1,72)	<0,05
60 +	1,08	(0,90-1,30)	0,43	1,11	(0,86-1,42)	0,43
Sexo						
Hombre	Ref	-	-	-	-	-
Mujer	1,01	(0,90-1,12)	0,92	-	-	-
Idioma						
Español	Ref	-	-	Ref	-	-
Quechua y otros	1,71	(1,37-2,14)	<0,05	1,18	(0,81-1,73)	0,38
Educación						
Primaria o menos	Ref	-	-	-	-	-
Secundaria incompleta o completa	1,04	(0,89-1,21)	0,65	-	-	-
Superior o más	1,15	(0,99-1,34)	0,06	-	-	-
Quintil de índice de riqueza						
Quintil más pobre	Ref	-	-	Ref	-	-
Segundo quintil	0,93	(0,80-1,09)	0,37	0,96	(0,76-1,21)	0,74
Tercer quintil	0,73	(0,62-0,86))	<0,05	0,77	(0,62-0,96)	<0,05
Cuarto quintil	0,76	(0,65-0,90)	<0,05	0,74	(0,58-0,94)	<0,05
Quintil más rico	0,66	(0,55-0,78)	<0,05	0,75	(0,60-0,95)	<0,05
<u>Características del establecimiento</u>						
Tipo de establecimiento						
MINSA	Ref	-	-	Ref	-	-
ESSALUD	1,20	(1,08-1,33)	<0,05	1,25	(1,02-1,53)	<0,05
FFAA/PNP	0,35	(0,22-0,56)	<0,05	0,38	(0,12-1,16)	0,09
CLÍNICAS	0,35	(0,23-0,52)	<0,05	1,17	(0,29-4,76)	0,83
Percepción de Ubicación-localización						
Malo	Ref	-	-	Ref	-	-
Indiferente	0,43	(0,37-0,49)	<0,05	0,89	(0,72-1,10)	0,29
Bueno	0,29	(0,25-0,32)	<0,05	0,89	(0,74-1,08)	0,25
Percepción de comodidad de los ambientes						
Malo	Ref	-	-	Ref	-	-
Indiferente	0,38	(0,33-0,43)	<0,05	0,80	(0,66-0,96)	<0,05
Bueno	0,20	(0,18-0,22)	<0,05	0,72	(0,60-0,88)	<0,05

*Variables dependientes: Satisfechos (n=9490) e Insatisfechos (n=1212)

Continúa Tabla 4

Tabla 4: Razón de Prevalencia cruda y ajustada a los factores asociados a Insatisfacción en usuarios de consulta externa con respecto al servicio recibido el día de la encuesta (n=10702)

	Crudo			Ajustado		
	RP	IC 95%	p*	RP	IC 95%	p*
<u>Características de la atención</u>						
Percepción de privacidad de la atención						
Malo	Ref	-	-	Ref	-	-
Indiferente	0,42	(0,38-0,48)	<0,05	0,88	(0,74-1,03)	0,11
Bueno	0,15	(0,13-0,17)	<0,05	0,60	(0,50-0,72)	<0,05
Tenencia de seguro						
Sí	Ref	-	-	-	-	-
No	0,91	(0,75-1,10)	0,31	-	-	-
Tiempo de entrega de cita (días)						
1-3	Ref	-	-	Ref	-	-
4-7	1,32	(1,05-1,66)	<0,05	1,18	(0,97-1,43)	0,1
8-15	1,32	(1,03-1,68)	<0,05	1,13	(0,92-1,38)	0,23
16-180	1,36	(1,08-1,72)	<0,05	1,27	(1,05-1,55)	<0,05
Tiempo de espera real (minutos)						
1-30	Ref	-	-	Ref	-	-
35-50	1,19	(0,95-1,49)	0,12	0,73	(0,56-0,94)	<0,05
52-120	1,52	(1,33-1,75)	<0,05	0,93	(0,78-1,12)	0,44
125-400	2,91	(2,53-3,34)	<0,05	1,01	(0,78-1,30)	0,96
Percepción Tiempo de espera						
Adecuado	Ref	-	-	Ref	-	-
Largo	2,30	(1,97-2,69)	<0,05	1,58	(1,28-1,95)	<0,05
Muy largo	4,90	(4,23-5,66)	<0,05	1,95	(1,52-2,50)	<0,05
Explicación de la enfermedad por el médico						
Sí	Ref	-	-	Ref	-	-
No	1,51	(1,35-1,69)	<0,05	1,25	(1,07-1,45)	<0,05
Respeto por el médico						
Malo/Indiferente	Ref	-	-	Ref	-	-
Bueno	0,11	(0,10-0,12)	<0,05	0,75	(0,62-0,91)	<0,05
Interés/disposición por atender						
Malo/Indiferente	Ref	-	-	Ref	-	-
Bueno	0,96	(0,09-0,11)	<0,05	0,51	(0,35-0,73)	<0,05
Confianza y seguridad que le inspira el médico						
Malo/Indiferente	Ref	-	-	Ref	-	-
Bueno	0,10	(0,09-0,10)	<0,05	0,32	(0,23-0,46)	<0,05

*Variables dependientes: Satisfechos (n=9490) e Insatisfechos (n=1212)

ANALISIS DE REGRESIÓN MULTINOMIAL

Se desarrolló un análisis de regresión multinomial para variables politómicas. Las variables asociadas que resultaron significativas fueron: tipo de IPRESS, índice de riqueza, la percepción de la ubicación, percepción de comodidad, percepción de privacidad, confianza y seguridad que inspira el médico, el interés y la buena disposición durante la atención, la explicación de la enfermedad por el médico y la percepción del tiempo de espera (tabla5).

Tabla 5: Resultados de regresión logística multinomial sobre factores asociados a satisfacción en usuarios de consulta externa con respecto al servicio recibido el día de la encuesta (n=13670)

	Satisfechos vs Indecisos			Satisfechos vs Insatisfechos			Satisfechos vs Indecisos			Satisfechos vs Insatisfechos		
	Crudo			Crudo			Ajustado			Ajustado		
<u>Características del usuario</u>	RPR	IC 95%	p*	RPR	IC 95%	p*	RPR	IC 95%	p*	RPR	IC 95%	p*
Edad (años)												
15-24	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
25-34	0,92	(0,81-1,05)	0,22	1,25	(1,02-1,54)	<0,05	0,81	(0,61-1,08)	0,15	1,11	(0,69-1,79)	0,65
35-44	0,96	(0,84-1,09)	0,55	1,37	(1,12-1,67)	<0,05	0,8	(0,60-1,07)	0,13	1,35	(0,86-2,12)	0,19
45-59	0,84	(0,74-0,95)	<0,05	1,44	(1,20-1,74)	<0,05	0,85	(0,65-1,11)	0,22	1,76	(1,16-2,69)	<0,05
60 +	0,69	(0,61-0,80)	<0,05	1,09	(0,88-1,33)	0,43	0,65	(0,48-0,88)	<0,05	1,28	(0,81-2,05)	0,29
Sexo												
Hombre	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
Mujer	0,93	(0,86-1,02)	0,11	1,01	(0,89-1,14)	0,92	0,91	(0,77-1,08)	0,30	1,08	(0,84-1,37)	0,56
Idioma												
Español	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
Quechua y otros	1,98	(1,64-2,41)	<0,05	1,88	(1,43-2,46)	<0,05	1,63	(0,96-2,78)	0,07	1,51	(0,75-3,05)	0,25
Educación												
Primaria o menos	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
Secundaria incompleta o completa	1,08	(0,96-1,21)	0,22	1,04	(0,88-1,23)	0,65	1,04	(0,78-1,39)	0,80	1,54	(1,01-2,34)	<0,05
Superior o más	1,14	(1,01-1,27)	<0,05	1,17	(1,00-1,39)	0,06	1,17	(0,87-1,58)	0,29	1,58	(1,02-2,43)	<0,05
Quintil de índice de riqueza												
Quintil más pobre	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
Segundo quintil	0,83	(0,73-0,94)	<0,05	0,92	(0,77-1,10)	0,37	1,21	(0,87-1,67)	0,25	0,86	(0,55-1,32)	0,48
Tercer quintil	0,76	(0,67-0,87)	<0,05	0,70	(0,58-0,84)	<0,05	0,82	(0,59-1,13)	0,23	0,50	(0,32-0,78)	<0,05
Cuarto quintil	0,75	(0,66-0,85)	<0,05	0,73	(0,61-0,88)	<0,05	0,79	(0,57-1,10)	0,17	0,44	(0,28-0,70)	<0,05
Quintil más rico	0,57	(0,50-0,65)	<0,05	0,62	(0,51-0,75)	<0,05	0,67	(0,48-0,95)	<0,05	0,45	(0,28-0,72)	<0,05
Características del establecimiento												
Tipo de establecimiento												
MINSA	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
ESSALUD	0,90	(0,83-0,98)	<0,05	1,23	(1,09-1,39)	<0,05	1,57	(1,20-2,06)	<0,05	1,46	(0,99-2,17)	0,06
FFAA/PNP	0,55	(0,43-0,70)	<0,05	0,32	(0,20-0,53)	<0,05	1,69	(0,88-3,23)	0,12	0,43	(0,09-2,06)	0,29
CLÍNICAS	0,27	(0,20-0,35)	<0,05	0,32	(0,21-0,49)	<0,05	0,79	(0,25-2,50)	0,69	1,06	(0,18-6,17)	0,95
Percepción de Ubicación-localización												
Malo	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
Indiferente	0,80	(0,68-0,94)	<0,05	0,34	(0,28-0,41)	<0,05	0,90	(0,64-1,26)	0,55	0,71	(0,46-1,12)	0,14
Bueno	0,36	(0,32-0,43)	<0,05	0,21	(0,18-0,25)	<0,05	0,68	(0,49-0,93)	<0,05	0,72	(0,47-1,10)	0,13
Percepción de comodidad de los ambientes												
Malo	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
Indiferente	0,64	(0,56-0,73)	<0,05	0,28	(0,24-0,33)	<0,05	0,68	(0,51-0,89)	<0,05	0,47	(0,33-0,68)	<0,05
Bueno	0,25	(0,22-0,28)	<0,05	0,14	(0,12-0,16)	<0,05	0,43	(0,32-0,56)	<0,05	0,44	(0,31-0,64)	<0,05
Percepción de privacidad de la atención												
Malo	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
Indiferente	0,73	(0,62-0,86)	<0,05	0,29	(0,24-0,35)	<0,05	1,03	(0,73-1,45)	0,85	0,59	(0,39-0,88)	<0,05
Bueno	0,24	(0,20-0,27)	<0,05	0,09	(0,07-0,10)	<0,05	0,58	(0,42-0,81)	<0,05	0,26	(0,18-0,38)	<0,05
Características de la atención												
Tenencia de seguro												
Sí	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
No	1,29	(1,13-1,47)	<0,05	0,89	(0,72-1,11)	0,31	2,44	(1,54-3,88)	<0,05	1,19	(0,50-2,80)	0,69
Tiempo de entrega de cita (días)												
1-3	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
4-7	0,95	(0,78-1,16)	0,61	1,38	(1,05-1,80)	<0,05	0,91	(0,72-1,16)	0,45	1,40	(0,99-1,99)	0,06
8-15	1,01	(0,83-1,24)	0,89	1,38	(1,04-1,82)	<0,05	0,96	(0,74-1,23)	0,73	1,30	(0,90-1,89)	0,16
16-180	0,92	(0,75-1,12)	0,41	1,44	(1,10-1,88)	<0,05	0,97	(0,76-1,25)	0,83	1,63	(1,14-2,35)	<0,05
Tiempo de espera real (minutos)												
1-30	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
35-50	1,57	(1,41-1,76)	<0,05	1,33	(1,12-1,57)	<0,05	1,08	(0,86-1,35)	0,51	0,79	(0,56-1,11)	0,17
52-120	1,90	(1,69-2,12)	<0,05	1,74	(1,47-2,06)	<0,05	1,10	(0,84-1,43)	0,50	0,96	(0,66-1,40)	0,83
125-400	2,63	(2,33-2,97)	<0,05	3,45	(2,93-4,06)	<0,05	1,01	(0,70-1,45)	0,94	1,28	(0,79-2,07)	0,32
Percepción Tiempo de espera												
Adecuado	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
Largo	2,45	(2,21-2,72)	<0,05	2,47	(2,08-2,92)	<0,05	1,95	(1,57-2,43)	<0,05	1,91	(1,37-2,66)	<0,05
Muy largo	3,67	(3,28-4,09)	<0,05	6,11	(5,19-7,20)	<0,05	2,63	(2,01-3,45)	<0,05	3,09	(2,08-4,60)	<0,05
Explicación de la enfermedad por el médico												
Sí	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
No	1,10	(1,01-1,19)	<0,05	1,59	(1,40-1,81)	<0,05	1,20	(1,01-1,43)	<0,05	1,55	(1,20-2,01)	<0,05
Respeto por el médico												
Malo	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
Indiferente	0,85	(0,52-1,39)	0,53	0,18	(0,12-0,28)	<0,05	0,71	(0,23-2,19)	0,56	0,33	(0,11-0,98)	<0,05
Bueno	0,12	(0,07-0,19)	<0,05	0,01	(0,01-0,02)	<0,05	0,53	(0,17-1,63)	0,27	0,14	(0,05-0,43)	<0,05
Interés/disposición por atender												
Malo	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
Indiferente	0,58	(0,42-0,82)	<0,05	0,14	(0,10-0,19)	<0,05	0,62	(0,29-1,33)	0,22	0,31	(0,14-0,67)	<0,05
Bueno	0,08	(0,06-0,11)	<0,05	0,01	(0,01-0,01)	<0,05	0,29	(0,13-0,63)	<0,05	0,12	(0,05-0,27)	<0,05
Confianza y seguridad que le inspira el médico												
Malo	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-	Ref	-	-
Indiferente	0,66	(0,48-0,90)	<0,05	0,16	(0,12-0,22)	<0,05	1,12	(0,59-2,12)	0,73	0,83	(0,43-1,62)	0,59
Bueno	0,10	(0,07-0,12)	<0,05	0,01	(0,01-0,02)	<0,05	0,32	(0,17-0,62)	<0,05	0,20	(0,10-0,40)	<0,05

*Variables dependientes: Satisfechos (n=9490) e Insatisfechos (n=1212), RPR=Razón de Probabilidades Relativas

DISCUSIÓN

HALLAZGOS GENERALES

La evaluación de la satisfacción del usuario de servicios de salud y con ello, de la calidad de la atención, se ha convertido en uno de los pilares en la elaboración de estrategias en el ámbito de gestión de la salud, ya que con ello se garantiza el mejoramiento continuo en la prestación de servicios e identificar las quejas de los pacientes¹⁹.

Una forma de clasificar a las variables con el objetivo de elaborar estrategias, es dividir las en aquellas que son susceptibles de ser modificadas y las no modificables^{7,8}. Ello permitirá intervenir en las variables modificables con el fin de que el paciente se sienta más satisfecho con la experiencia del cuidado de su salud. La encuesta permitió evaluar la percepción del usuario con respecto a la comodidad de los ambientes, la privacidad de la atención y el tiempo de espera; si bien estas variables, al ser subjetivas, son más difíciles de modificar, deberá contemplarse la intervención favorable en las mismas.

COMPARACIÓN CON OTROS ESTUDIOS

A pesar de que en otras investigaciones el tiempo de espera corto fue considerado como una variable asociada a mayor nivel de satisfacción, en el presente estudio se ha demostrado que el tiempo de espera real en minutos por sí sólo no influye en la satisfacción; sin embargo, sí se encontró asociación con la percepción del tiempo de espera, independientemente del tiempo real estimado^{7,8}. Cabe mencionar, que en un estudio realizado por Anderson y col. en Ohio, revela que si bien los tiempos de espera largos están asociados a una menor satisfacción del paciente, un mayor tiempo dedicado por el médico en la consulta, puede mejorar la percepción inicial, considerándose a este último como el predictor más fuertemente asociado a satisfacción⁸. La relevancia de estos resultados radica en que, si bien es factible acortar el tiempo real de espera, es más difícil modificar la percepción del usuario respecto a esta variable, por lo que se sugiere implementar estrategias que permitan que el paciente considere el tiempo invertido como productivo o placentero, y no como una pérdida del mismo⁷.

En un estudio realizado por Thygesen y cols. en Dinamarca se identificaron dos tipos de relación significativa entre el médico y el paciente: la relación de “profesional-paciente”, en la cual prima el servicio y cuidado clínico; y una relación “humana”²². Se halló que la combinación de ambas, caracterizadas por el respeto mostrado hacia el paciente y el conocimiento del médico, mejoraba la experiencia del usuario de consulta externa²³. Adicionalmente, en otro estudio realizado en un Hospital Nacional del MINSA por Vásquez y cols, se encontró asociación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa con el tiempo que se le dedica al usuario durante la atención y la disposición de este para oírle¹². Esto tiene correlación con los hallazgos de este estudio, en los cuales se ha demostrado que la confianza que el médico inspira, el interés y disposición del médico por atender al paciente, así como el respeto mostrado hacia el mismo están asociadas a menor insatisfacción.

Es conocida la importancia de la relación médico-paciente, la cual se construye principalmente teniendo como base una buena comunicación. Es por ello, que otra variable importante asociada a satisfacción encontrada en nuestro estudio, que a su vez ha sido ampliamente estudiada en otros trabajos de investigación, es la buena explicación brindada por el médico acerca de su enfermedad¹³.

Otro hallazgo del presente estudio, es que los adultos mayores (>60 años) presentan mayor satisfacción que sus pares menores. En el estudio realizado por Kong y cols. en el 2007, no sólo se observan resultados similares, sino que también se menciona que la población de mayores de 65 años, se muestran más benevolentes con los tiempos de espera prolongados⁶.

Adicionalmente, en un estudio realizado por Fenny y cols. en Ghana, se encontró que los pacientes asegurados muestran mayor satisfacción con la calidad de atención global, que los pacientes no asegurados⁹. Asimismo, en un segundo estudio realizado en Tanzania, se obtuvieron resultados similares, reportándose menor satisfacción entre pacientes que no contaban con seguro. Si bien el sistema de aseguramiento difiere ampliamente con el desarrollado en nuestro país, dichos resultados siguen la misma dirección de los resultados hallados en nuestro estudio¹⁰. El estudio de esta variable es importante, ya que el sistema de salud de nuestro país tiene

subsistemas muy diferentes entre sí, a diferencia de países como Brasil, Inglaterra, Canadá y Cuba, entre otros, que cuentan con un sistema de salud único y social que garantiza la atención de toda su población.

LIMITACIONES

Las limitaciones de este estudio están estarían relacionadas al instrumento utilizado, ya que la mayoría de los estudios nacionales e internacionales revisados usan el cuestionario de SERVQUAL o instrumentos modificados y validados sobre la base del mismo, como herramienta lo cual limita una mejor comparación entre estudios. Sin embargo, el presente estudio se basó en una encuestada validada en un estudio previo, ajustada a nuestro sistema de salud usado por la Superintendencia Nacional de Salud (ENSUSALUD).¹⁹ Cabe también señalar que el uso de una encuesta pre-establecida limitó a considerar únicamente las variables estudiadas.

RECOMENDACIONES

Debe alentarse la implementación de futuras estrategias, como son la mejora en el flujo de atención desde el momento en el que el paciente pisa el establecimiento de salud hasta que es atendido, mediante intervenciones con facilitadores; realizar actividades para la educación en salud, así como proporcionar material de lectura, recreacional y audio-visual. Mejorando estos procesos se elevaría el nivel de satisfacción del usuario y potenciarían la calidad de atención de los servicios en salud, con la finalidad de que el paciente asegure un óptimo cumplimiento de su tratamiento y mejore su disposición a seguir indicaciones. El resultado de dichas intervenciones se evaluará anualmente a través de la encuesta anual de ENSUSALUD.

CONCLUSIÓN

En conclusión, la satisfacción global se estimó en 69,4%. El nivel más alto de satisfacción con el servicio se encontró entre los usuarios de clínicas privadas con un 88,2%, mientras que los usuarios con mayor nivel de insatisfacción se observaron en los pacientes atendidos en los establecimientos de EsSalud con un 10,4%. Los principales factores con los que se encontró asociación al nivel de satisfacción fueron el ser adulto mayor, el contar con educación secundaria completa a más. La atención del usuario externo y la relación médico paciente son aspectos fundamentales en la percepción de satisfacción del paciente ambulatorio. Los resultados de este estudio identifican el estado de la calidad de atención en salud en el Perú y permiten dar a conocer las deficiencias de las diferentes instituciones prestadoras de los servicios de salud en el campo de la calidad de atención.

Esta investigación es de relevancia tanto nacional y regional, como para el ámbito de la Salud Pública y Gestión hospitalaria, ya que los resultados obtenidos facultarán una valorización aproximada de la calidad asistencial, permitirán identificar predictores de satisfacción para estudios posteriores y ayudarán a promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Vera J, Trujillo A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*. 2016;62(1):1-21. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>

Ministerio de Salud. Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y su Reglamento: Documento técnico (Ley N° 29344 – DS N° 008-2010-SA). Lima; 2011. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/LeyMarco.pdf>

Sans-Corrales M, Pujol-Ribera E, Gené-Badia J, Pasarín-Rua MI, Iglesias-Pérez B, Casajuana-Brunet J. Family medicine attributes related to satisfaction, health and costs. *Fam Pract*. 2006 Jun;23(3):308-16. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16461452>

Hush JM, Cameron K, Mackey M. Patient satisfaction with musculoskeletal physical therapy care: a systematic review. *Phys Ther*. 2011 Jan;91(1):25-36. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21071504>

Ministerio de Salud. Resolución Ministerial 527/2011-MINSA. Guía técnica para la evaluación de satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima: Ministerio de Salud (Perú); 2011 Jul. 45p. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM527-2011-MINSA.pdf>

Kong MC, Camacho FT, Feldman SR, Anderson RT, Balkrishnan R. Correlates of patient satisfaction with physician visit: Differences between elderly and non-elderly survey respondents. *Health Qual Life Outcomes*. 2007; 5: 62. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2206009/pdf/1477-7525-5-62.pdf>

Yeddula, VR. Healthcare Quality: Waiting Room Issues [master's thesis]. [Lincoln (NE)]: University of Nebraska; 2012. 80p. Disponible en: <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1032&context=imsediss>

Anderson RT, Camacho FT, Balkrishnan R. Willing to wait?: the influence of patient wait time on satisfaction with primary care. *BMC Health Serv Res*. 2007 Feb 28;7:31. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1810532/pdf/1472-6963-7-31.pdf>

GUP Iloh, JN Ofoedu, PU Njoku, FU Odu, CV Ifedigbo, KD Iwuamanam. Evaluation of patients' satisfaction with quality of care provided at the National Health Insurance Scheme clinic of a tertiary hospital in South- Eastern Nigeria. *Niger J Clin Pract* [Internet]. 2012 Dec

[cited 2015 Jan 17]; 15(4):469-474. Disponible en: http://www.njcponline.com/temp/NigerJClinPract154469-6926373_191423.pdf

Khamis K, Njau B. Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania. BMC Health Serv Res. 2014 Sep 18;14:400. Disponible en: http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4263110/pdf/12913_2013_Article_3524.pdf

Fenny AP, Enemark U, Asante FA, Hansen KS. Patient Satisfaction with Primary Health Care – A Comparison between the Insured and Non-Insured under the National Health Insurance Policy in Ghana. Glob J Health Sci. 2014 Apr 1;6(4):9-21. Disponible en: <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/gjhs/article/view/34032/20218>

Mohd A, Chakravarty A. Patient satisfaction with services of the outpatient department. Med J Armed Forces India. 2014 Jul;70(3):237-42. Disponible en: [http://www.mjafi.net/article/S0377-1237\(13\)00107-X/pdf](http://www.mjafi.net/article/S0377-1237(13)00107-X/pdf)

Prasanna K, Bashith M, Sucharitha S. Consumer satisfaction about hospital services: A study from the Outpatient Department of a private medical college hospital at Mangalore. Indian J Community Med. 2009 Apr;34(2):156-9. Disponible en: <http://medind.nic.in/iaj/t09/i2/iajt09i2p156.pdf>

Vásquez W, Arimborgo C, Pillhuaman N, Vallenas G. Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Investigaciones Sociales. 2009 Mar; 13(22):337-353. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_sociales/N22_2009/pdf/a20.pdf

Chávez P, Ramos W, Galarza C. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Dermatol Perú. 2009;19(1):22-31. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/dermatologia/v19_n1/pdf/a04v19n1.pdf

Vicuña M. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. Anales de la Facultad de Medicina. 2002;63(1):40-50. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/1476/1259>

Solís R, Sánchez S, Carrión M, Samatelo E, Rodríguez-Zubiate R, Rodríguez M. Cobertura de seguros de salud en relación con el uso de servicios médicos, condiciones de vida y percepción de la salud en Lima, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2009; 26(2): 136-44. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n2/a03v26n2>

Andía-Romero CM, Pineda-Aparicio AM, Sottec-Roque V, Santos-Zevallos JR, Molina-Jara ME, Romero-Villena MZ. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar Abril 2002. SITUA. 2002 ; 10(20) :18-22. Disponible en : http://sisbib.unmsn.edu.pe/bvrevistas/situa/2002_n20/pdf/satisfac_usuariosconsulta.pdf

García-Miranda D. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el período Febrero-Mayo 2013. Universidad Ricardo Palma; 2013. 81p. Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/246>

Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G., Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Rev. Peru Med Exp Salud Publica. 2012 Oct-Dec; 29(4): 483-9. Disponible en: <http://www.scielo.org/pdf/rpmesp/v29n4/a10v29n4.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA). Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud. Lima: INEI/SUNASA; 2014. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/descargar/encuestas/documentos/sunasa_cuestionario_ensuaus_01_2014.pdf/

Superintendencia Nacional de Salud. Encuesta Nacional de Usuarios en Salud: Informe Final. Lima: 2014. 339p. Disponible en: <http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/31127/01+INFORME+FINAL.pdf/79b9421f-fb3c-4683-a95e-acd644e97ce5>

Thygesen MK, Fuglsang M, Miiller MM. Factors affecting patients' ratings of health-care satisfaction. Dan Med J. 2015 Oct;62(10):A5150. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26441393>

Westaway MS, Rheeder P, Van Zyl DG, Seager JR. Interpersonal and organizational dimensions of patient satisfaction: the moderating effects of health status. Int J Qual Health Care. 2003 Aug;15(4):337-44. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12930049>

ANEXOS:

ACTA DE SUSTENTACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el día de hoy se reúne el jurado integrado por:

Presidente	Elsa Ibarra Casablanca
Jurado	Edwin Omar Napanga Saldaña
Jurado	Jorge Maguiña Quispe

para evaluar la sustentación de: ☒ Tesis ☐ Proyecto Profesional ☐ Expedientes

titulado: **FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE DIFERENTES INSTITUCIONES PRESATADORAS DE SERVICIOS DE SALUD (MINSA, ESSALUD, FFAA/PNP Y CLÍNICAS PRIVADAS) DEL PERÚ EN EL AÑO 2014**

desarrollado por: **Ana Patricia Gallo Cannata
Giannina Valdivia Nieri
Teresa Carolina Soria Iriarte**

asesorado por: **Eddy Segura Paucar
Luis Suárez Ognio**

para optar por el título **Médico Cirujano**
profesional de:

Después de haber escuchado la exposición, así como las respuestas a las preguntas formuladas en la defensa, el jurado concluye que el/los graduado(s) ha(n) demostrado estar preparado(s) para iniciar el ejercicio profesional. Por lo tanto, teniendo en cuenta los rangos de calificación siguiente:

/ Aprobado / Notable / Sobresaliente / Summa Cum Laude / Desaprobado /

el jurado otorga el siguiente resultado a:

Estudiante	Calificación
Ana Patricia Gallo Cannata	Aprobada
Giannina Valdivia Nieri	Aprobada
Teresa Carolina Soria Iriarte	Aprobada

Dado en la ciudad de Lima a los 06 días del mes de febrero de 2017.

Presidente
Elsa Ibarra Casablanca

Jurado
Edwin Omar Napanga Saldaña

Jurado
Jorge Maguiña Quispe

APROBACIÓN DEL COMITE DE ÉTICA

Ministerio de
Salud

Instituto de
Gestión de Servicio

Hospital Nacional Docente Madre
Niño "San Bartolomé"

Of. de Apoyo a la Docencia e
Investigación

Lima 16 de junio del 2015

OFICIO N°-350- OADI- HONADOMANI.SB-2015

Señorita
ANA GALLO CANNATA
Presente.

Exp. N° 06650-15.

Tenemos el agrado de saludar usted, con la finalidad de responder al documento de la referencia sobre el pedido de revisión y aprobación del proyecto de Investigación Titulado, "FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE DIFERENTES INSTITUCIONES PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD (MINSA, ESSALUD, FFAA/PNP y Clínicas Privadas) del Perú en el año 2014.

Al respecto, la Dirección General, la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación, el estudio de la referencia ha sido **APROBADO**.

Nos es propicia la oportunidad para renovar los sentimientos de nuestra mayor consideración

Atentamente

EDDY VERA LOYOLA
JEFE DE LA OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

SUNASA <small>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ASISTENCIA SANITARIA</small>	ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL ASEGURAMIENTO UNIVERSAL EN SALUD <small>INFORMACIÓN CONFIDENCIAL AMPARADA EN EL DECRETO SUPLENTO 043-2001-PCM DEL SECRETO ESTADÍSTICO</small>	INEI <small>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA</small>
DIRIGIDA A USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA <small>Hospitales, Clínicas, Centros Médicos, Establecimientos MINSA, EsSalud, Privados y FF.AA. – PNP</small>		ENSUAUS.01 N° Cuestionario

I. LOCALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD	5. COORDENADAS DEL PUNTO GPS																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1. DEPARTAMENTO</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2. PROVINCIA</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3. DISTRITO</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4. CENTRO POBLADO</td><td></td><td></td></tr> </table>	1. DEPARTAMENTO			2. PROVINCIA			3. DISTRITO			4. CENTRO POBLADO			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>S</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>W</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>N° Punto</td><td colspan="7"></td> </tr> <tr> <td>Cod. Patrimonial</td><td colspan="7"></td> </tr> </table>	S								W								N° Punto								Cod. Patrimonial							
1. DEPARTAMENTO																																													
2. PROVINCIA																																													
3. DISTRITO																																													
4. CENTRO POBLADO																																													
S																																													
W																																													
N° Punto																																													
Cod. Patrimonial																																													

II. IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD				
1. Nombre oficial del establecimiento de salud <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>				
2. Código del Establecimiento de Salud <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">Codigo EE.SS.</div> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 20px;"></div> </div>				
3. Institución <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">MINSA – GR..... 1</td> <td style="width: 25%;">ESSALUD..... 2</td> <td style="width: 25%;">FF.AA. y PNP..... 3</td> <td style="width: 25%;">CLÍNICAS..... 4</td> </tr> </table>	MINSA – GR..... 1	ESSALUD..... 2	FF.AA. y PNP..... 3	CLÍNICAS..... 4
MINSA – GR..... 1	ESSALUD..... 2	FF.AA. y PNP..... 3	CLÍNICAS..... 4	
4. Consultorio <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Medicina..... 1</td> <td style="width: 25%;">Cirugía..... 2</td> <td style="width: 25%;">Gineco/obstetricia..... 3</td> <td style="width: 25%;">Subespecialidades..... 4</td> </tr> </table>	Medicina..... 1	Cirugía..... 2	Gineco/obstetricia..... 3	Subespecialidades..... 4
Medicina..... 1	Cirugía..... 2	Gineco/obstetricia..... 3	Subespecialidades..... 4	
5. Turno: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Mañana..... 1</td> <td style="width: 33%;">Tarde..... 2</td> <td style="width: 33%;">Noche..... 3</td> </tr> </table>	Mañana..... 1	Tarde..... 2	Noche..... 3	
Mañana..... 1	Tarde..... 2	Noche..... 3		

III. ENTREVISTA Y SUPERVISIÓN																																																																																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th rowspan="3">Visita N°</th> <th colspan="5">EVALUADOR/A TÉCNICO/A</th> <th colspan="5">SUPERVISOR/A</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">Fecha</th> <th colspan="2">Hora</th> <th colspan="2">Próxima Visita</th> <th rowspan="2">Resultado de la Visita (*)</th> <th rowspan="2">Fecha</th> <th colspan="2">Hora</th> <th rowspan="2">Resultado de la Visita (*)</th> </tr> <tr> <th>De</th> <th>A</th> <th>Fecha</th> <th>Hora</th> <th>De</th> <th>A</th> </tr> <tr><td>1</td><td>/</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>/</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>/</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>/</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>/</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>/</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>/</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>/</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>/</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>/</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>/</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>/</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Visita N°	EVALUADOR/A TÉCNICO/A					SUPERVISOR/A					Fecha	Hora		Próxima Visita		Resultado de la Visita (*)	Fecha	Hora		Resultado de la Visita (*)	De	A	Fecha	Hora	De	A	1	/						/					2	/						/					3	/						/					4	/						/					5	/						/					6	/						/				
Visita N°		EVALUADOR/A TÉCNICO/A					SUPERVISOR/A																																																																																												
		Fecha	Hora		Próxima Visita		Resultado de la Visita (*)	Fecha	Hora		Resultado de la Visita (*)																																																																																								
	De		A	Fecha	Hora	De			A																																																																																										
1	/						/																																																																																												
2	/						/																																																																																												
3	/						/																																																																																												
4	/						/																																																																																												
5	/						/																																																																																												
6	/						/																																																																																												

RESULTADO FINAL DE LA ENCUESTA	
FECHA	/ /
RESULTADO	

(*) CÓDIGOS DE RESULTADO

1. COMPLETO	2. INCOMPLETO	3. RECHAZO ROTUNDO	4. RECHAZO POR FALTA DE TIEMPO	5. OTROS (Especificar)
-------------	---------------	--------------------	--------------------------------	---------------------------

OBSERVACIÓN:	

LUGAR DE ENTREVISTA Puerta de salida dentro del EESS..... 1 Área de farmacia..... 2 Área de laboratorio..... 3 Área de Rayos X / Ecografía..... 4 Otros..... 5 (Especificar)	POR OBSERVACIÓN DIRECTA <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"> Sexo Hombre..... 1 Mujer..... 2 </td> <td style="width: 50%;"> Rango de edades De 15 a 24 años..... 1 De 25 a 44 años..... 2 De 45 a 64 años..... 3 De 65 años a más..... 4 </td> </tr> </table>	Sexo Hombre..... 1 Mujer..... 2	Rango de edades De 15 a 24 años..... 1 De 25 a 44 años..... 2 De 45 a 64 años..... 3 De 65 años a más..... 4
Sexo Hombre..... 1 Mujer..... 2	Rango de edades De 15 a 24 años..... 1 De 25 a 44 años..... 2 De 45 a 64 años..... 3 De 65 años a más..... 4		

IV. FUNCIONARIOS DE LA ENCUESTA		
Cargo	DNI	Nombres y Apellidos
EVALUADOR/A TÉCNICO/A		
SUPERVISOR/A LOCAL		
COORDINADOR/A DEPARTAMENTAL		
SUPERVISOR/A NACIONAL		

SOLO ENTREVISTAR A PACIENTES QUE SALGAN DE LA CONSULTA EXTERNA Y QUE HAYAN SIDO ATENDIDOS POR UN MÉDICO

PRESENTACIÓN:

Buenos días / tardes, mi nombre es..... y trabajo para el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), órgano rector del Sistema Estadístico Nacional. En esta ocasión, por encargo de la Superintendencia Nacional de Salud, estamos realizando entrevistas a usuarios de los servicios de salud, para medir su percepción del Aseguramiento Universal de Salud. Agradecería, me permita conversar con usted, para hacerle algunas preguntas al respecto. Sus opiniones nos permitirán sugerir mejoras al sistema para en el futuro brindar una mejor atención a los afiliados. Todas sus respuestas serán tratadas en forma confidencial. ¿Me permite entrevistarla/a?

V. MOTIVO DE LA ATENCIÓN ACTUAL

1. ¿EL PROBLEMA DE SALUD O MOLESTIA POR LA CUAL SE ATENDIÓ HOY, ES:

Una enfermedad o síntoma de reciente aparición

(menor de 15 días)?..... 1

Una enfermedad antigua (de 15 días a más)?..... 2

Otro?..... 3 → **PASE A 3**

(Especifique)

2. ¿POR ESTA ENFERMEDAD O DOLENCIA UD. VIENE POR:

Paciente referido?..... 1

Primera vez?..... 2

Control de consulta anterior?..... 3

3. UD. VIENE:

Solo?..... 1 → **PASE A 4**

Acompañado?..... 2

¿CUAL ES LA RELACIÓN DE PARENTESCO QUE TIENE CON SU ACOMPAÑANTE?

Padre..... 1

Madre..... 2

Otro familiar..... 3

Otro..... 4

(Especifique)

4. ¿CUÁNTO TIEMPO TRANSCURRIÓ, DESDE QUE INGRESÓ HASTA QUE SALIÓ DEL CONSULTORIO MÉDICO?

Anote la respuesta en el recuadro →

(En minutos)

NO SABE / NO RECUERDA..... 1

5. EL TIEMPO QUE DURÓ LA ATENCIÓN MÉDICA, ¿LE PARECIÓ ADECUADO?

Si..... 1

No..... 2

6. EN ESTA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA, ¿LE HAN INDICADO: (Acepte una o más alternativas)

Consulta médica?..... 1

Medicamentos?..... 2

Análisis laboratorio?..... 3

Rayos X / Ecografía?..... 4

Procedimientos especiales (endoscopia, electrocardiograma, tomografía)?..... 5

Otro?..... 6

(Especifique)

7. RESPECTO A LA RECETA BRINDADA, ¿EL MÉDICO LE INDICÓ QUE LOS MEDICAMENTOS LOS ADQUIRIERA FUERA DE ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD, EN FORMA:

Total?..... 1

Parcial?..... 2

NO LE INDICÓ..... 3

NO APLICA (No hubo receta)..... 4 → **PASE A 11**

8. EN LA FARMACIA DE ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿LE ENTREGARON LOS MEDICAMENTOS QUE LE RECETARON:

Todos?..... 1

La mayoría?..... 2

Algunos?..... 3

NINGUNO..... 4

NO HIZO TRAMITE..... 5

9. EN LA FARMACIA DE ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿LE INDICARON QUE COMPRE ALGUN MEDICAMENTO EN OTRO ESTABLECIMIENTO?

Si..... 1

No..... 2

NO APLICA..... 3 → **PASE A 11**

10. EL LUGAR DÓNDE LE INDICARON QUE TIENE QUE COMPRAR MEDICAMENTOS, ¿ES:

En la farmacia de un establecimiento público?..... 1

En un establecimiento privado (Farmacia, botica)?..... 2

Otro..... 3

(Especifique)

EVALUADOR TÉCNICO:

Solo preguntar por aquellos servicios que recibió o ha sido atendido.

11. USTED, ¿PAGÓ DE SU BOLSILLO POR:

MOSTRAR TARJETA Nº 1

	Todo	Una parte	Nada	No corresponde
1 Consulta médica?	3	2	1	0
2 Medicamentos?	3	2	1	0
3 Análisis laboratorio?	3	2	1	0
4 Rayos X - Ecografía?	3	2	1	0
5 Procedimientos especiales (endoscopia, tomografía, electrocardiograma)?	3	2	1	0
6 Otro?.....	3	2	1	0

(Especifique)

12. ANTES DE LA ATENCIÓN MÉDICA, ¿UD. HA TENIDO EL DÍA DE HOY CONTACTO CON ALGUNA PERSONA DE:

(Acepte una o más alternativas)

Portería, seguridad?..... 1

Recepción, admisión?..... 2

Informes?..... 3

Caja?..... 4

Otro personal administrativo?..... 5

(Especifique)

NINGUNO..... 6 → **PASE A 14**

13. ¿CÓMO CALIFICARÍA UD. LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN CUANTO A:

MOSTRAR TARJETA Nº 2

	MB	B	N	M	MM	NS/NR
1 Amabilidad y cordesía?	5	4	3	2	1	0
2 Respeto?	5	4	3	2	1	0
3 Interés / disposición por atender?	5	4	3	2	1	0
4 Confianza y seguridad que le inspira?	5	4	3	2	1	0
5 Vestuario (Uniforme)?	5	4	3	2	1	0
6 Claridad de la información?	5	4	3	2	1	0

14. ANTES DE LA ATENCIÓN MÉDICA, ¿UD. HA SIDO ATENDIDO O TENIDO CONTACTO CON ALGÚN(A):
(Acepte una o más alternativas)

Enfermero/a? 1

Técnico/a en enfermería? 2

Técnico/a de laboratorio? 3

Farmacéutico/a o técnico/a de farmacia? 4

Otro personal asistencial? 5

(Especifique) _____

NINGUNO 6 → PASE A 16

15. ¿CÓMO CALIFICARÍA UD. LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL NO MÉDICO, EN CUANTO A:

MOstrar TARJETA Nº 2

	MB	B	N	M	MM	NS/NR
1 Amabilidad y cortesía?	5	4	3	2	1	0
2 Respeto?	5	4	3	2	1	0
3 Interés / disposición por atender?	5	4	3	2	1	0
4 Confianza y seguridad que le inspira?	5	4	3	2	1	0
5 Vestuario (Uniforme)?	5	4	3	2	1	0
6 Claridad de la información?	5	4	3	2	1	0

16. ¿CÓMO CALIFICARÍA UD. LA ATENCIÓN RECIBIDA EL DÍA DE HOY DEL MÉDICO TRATANTE, EN CUANTO A:

MOstrar TARJETA Nº 2

	MB	B	N	M	MM	NS/NR
1 Amabilidad y cortesía?	5	4	3	2	1	0
2 Respeto?	5	4	3	2	1	0
3 Interés / disposición por atender?	5	4	3	2	1	0
4 Confianza y seguridad que le inspira?	5	4	3	2	1	0
5 Vestuario (Uniforme)?	5	4	3	2	1	0
6 Claridad de la información?	5	4	3	2	1	0

17. ¿SABE UD. CUÁL FUE EL DIAGNÓSTICO QUE LE DIÓ EL MÉDICO QUE LE ATENDIÓ?

Si 1

No 2

No le dio ningún diagnóstico 3

No hubo diagnóstico (control, resultados de análisis, etc.)... 4

18. ¿EL MÉDICO LE EXPLICÓ A UD. SOBRE LA ENFERMEDAD O PROBLEMA DE SALUD QUE SUFRE?

Si 1

No 2 → PASE A 20

19. ¿UD. ENTENDIÓ LO QUE EL MÉDICO LE EXPLICÓ SOBRE LA ENFERMEDAD O PROBLEMA DE SALUD QUE PADECE?

Si 1

No 2

NO SABE / NO RESPONDE 3

20. ¿EL MÉDICO LE EXPLICÓ A UD. CON PALABRAS SENCILLAS SOBRE:

	SI	NO	NS/NR
1 El tratamiento que recibirá?	1	2	3
2 El tipo de medicamento?	1	2	3
3 La forma de administración?	1	2	3
4 La dosis de los mismos?	1	2	3
5 Los efectos adversos del medicamento?	1	2	3

21. EN LA CONSULTA RECIBIDA, ¿LE HAN INDICADO QUE:

No requiere más atenciones? 1

Requiere atenciones adicionales en este mismo establecimiento? 2

Requiere transferencia a un establecimiento de mayor complejidad del MINSA / ESSALUD? 3

Requiere atención en un establecimiento particular? 4

NO LE DIERON NINGUNA INDICACIÓN 5

22. EN LA ATENCIÓN RECIBIDA, ¿LE HAN INDICADO QUE TIENE QUE HACERSE EXÁMENES DE LABORATORIO EN OTRO ESTABLECIMIENTO?

Si 1

No 2 } → PASE A 24

NO APLICA 3

23. ¿EL LUGAR DÓNDE LE INDICARON QUE TIENE QUE HACERSE EXÁMENES DE LABORATORIO ES:

En un establecimiento público de mayor complejidad? 1

En un establecimiento privado (clínica, policlínico, laboratorio o consultorio particular)? 2

Otro? 3

(Especifique) _____

24. EN LA ATENCIÓN RECIBIDA, ¿LE HAN INDICADO QUE TIENE QUE HACERSE EXÁMENES DE IMÁGENES (RADIOGRAFIAS, ECOGRAFIAS, ETC.), EN OTRO ESTABLECIMIENTO?

Si 1

No 2 } → PASE A 26

NO APLICA 3

25. ¿EL LUGAR DÓNDE LE INDICARON QUE TIENE QUE HACERSE EXÁMENES DE IMÁGENES ES:

En un establecimiento público de mayor complejidad? 1

En un establecimiento privado (clínica, policlínico, laboratorio o consultorio particular)? 2

Otro? 3

(Especifique) _____

VI. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

26. ¿CÓMO CALIFICARÍA UD. A ESTE ESTABLECIMIENTO EN CUANTO A LA:

MOSTRAR TARJETA Nº 2

	MB	B	N	M	MM	NS/NR
1 Ubicación – localización?	5	4	3	2	1	0
2 Comodidad de los ambientes?	5	4	3	2	1	0
3 Accesibilidad a los ambientes?	5	4	3	2	1	0
4 Asientos o área de espera?	5	4	3	2	1	0
5 Señalización de ambientes?	5	4	3	2	1	0
6 Limpieza – higiene?	5	4	3	2	1	0
7 Privacidad de la atención?	5	4	3	2	1	0

27. RESPECTO AL SERVICIO RECIBIDO EL DÍA DE HOY EN ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿CÓMO CALIFICARÍA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN?

MOSTRAR TARJETA Nº 3

- Muy satisfecho/a 1
 Satisfecho/a 2
 Ni satisfecho/a / ni insatisfecho/a 3
 Insatisfecho/a 4
 Muy insatisfecho/a 5

28. CONSIDERA UD. QUE EN GENERAL EN ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿LOS MÉDICOS CUMPLEN CON SU HORARIO DE TRABAJO:

- Siempre? 1
 Casi siempre? 2
 Casi nunca? 3
 Nunca? 4
 NO SABE / NO RESPONDE 5

29. DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿PRINCIPALMENTE DEBE MEJORAR EN:

- Farmacia? 1
 Citas o admisión? 2
 Imágenes (Rayos X – Ecografía, etc.? 3
 Laboratorio? 4
 Consultorio médico? 5
 Caja? 6
 Oficina de seguros SIS (MINSA)? 7
 Otro? 8
 (Especifique)
 NO SABE / NO RESPONDE 9

30. BASADO EN SU ATENCIÓN ACTUAL, ¿PRINCIPALMENTE QUE LE RECOMENDARÍA AL DIRECTOR DE ESTE ESTABLECIMIENTO?

MOSTRAR TARJETA Nº 4

- Que mejore el trato del personal de salud en la atención 1
 Que mejore el trato del personal administrativo en la atención 2
 Que no haya mucho trámite administrativo 3
 Que mejoren el área de espera 4
 Que existan más médicos especialistas 5
 Que las farmacias tengan o dispongan de medicamentos 6
 Otro 7

(Especifique)

31. SI ALGÚN FAMILIAR O AMIGO PRESENTARA UNA ENFERMEDAD O DOLENCIA, ¿LE RECOMENDARÍA ATENDERSE EN ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD:

- Sin lugar a dudas? 1
 Tal vez? 2
 Lo pensaría dos veces? 3
 De ninguna manera? 4

VII. SEGUROS DE SALUD

32. ¿TIENE O ESTÁ AFILIADO A ALGÚN SEGURO DE SALUD?

- Si 1
 No 2 → **PASE A 36**

33. ¿QUÉ SEGUROS DE SALUD TIENE UD.? (Acepte una o más alternativas)

- Seguro Integral de Salud (SIS) 1
 EsSalud – Seguro Social (ex-IPSS) 2
 Seguro de la Entidad Prestadora de Salud (EPS) 3
 Seguro de Salud de Aseguradoras privadas 4
 Seguro de salud de las Clínicas 5
 Seguro de salud Universitario 6
 Sanidad de las Fuerzas armadas y policiales 7
 Otro 8
 (Especifique)

SI CIRCULÓ UNA SOLA ALTERNATIVA
PASE A 35

EVALUADOR TÉCNICO: Sólo preguntar por aquellos que tienen más de un seguro, de lo contrario pase a la pregunta 36.

34. SI TIENE MÁS DE UN SEGURO, ¿CUAL UTILIZA CON MAYOR FRECUENCIA?

- Seguro Integral de Salud (SIS) 1
 EsSalud – Seguro Social (ex-IPSS) 2
 Seguro de la Entidad Prestadora de Salud (EPS) 3
 Seguro de Salud de Aseguradoras privadas 4
 Seguro de salud de las Clínicas 5
 Seguro de salud Universitario 6
 Sanidad de las Fuerzas armadas y policiales 7

- Otro 8
 (Especifique)

- NUNCA LO HA UTILIZADO 9 → **PASE A 36**

EVALUADOR TÉCNICO: Solo preguntar por el seguro que utiliza con mayor frecuencia mencionado en la pregunta 33 o 34.																													
35. EN CUÁNTO A LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA SU SEGURO DE... ¿COMO CALIFICARIA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN? <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center; margin: 5px 0;">MOSTRAR TARIETA N° 3</div> <table> <tr><td>Muy satisfecho/a</td><td>1</td></tr> <tr><td>Satisfecho/a</td><td>2</td></tr> <tr><td>Ni satisfecho/a / ni insatisfecho/a</td><td>3</td></tr> <tr><td>Insatisfecho/a</td><td>4</td></tr> <tr><td>Muy insatisfecho/a</td><td>5</td></tr> </table>	Muy satisfecho/a	1	Satisfecho/a	2	Ni satisfecho/a / ni insatisfecho/a	3	Insatisfecho/a	4	Muy insatisfecho/a	5	36. LA CONSULTA MÉDICA, ¿HA SIDO PAGADA O CUBIERTA POR: <table> <tr><td>Seguro Integral de Salud (SIS)?</td><td>1</td></tr> <tr><td>EsSalud - Seguro Social (ex-IPSS)?</td><td>2</td></tr> <tr><td>Seguro de la Entidad Prestadora de Salud (EPS)</td><td>3</td></tr> <tr><td>Seguro de Salud de Aseguradoras privadas?</td><td>4</td></tr> <tr><td>Seguro de salud de las Clínicas?</td><td>5</td></tr> <tr><td>Seguro de salud universitario?</td><td>6</td></tr> <tr><td>Sanidad de las Fuerzas armadas y policiales?</td><td>7</td></tr> <tr><td>Usted lo pagó totalmente de su bolsillo?</td><td>8</td></tr> <tr><td>Otro? _____</td><td>9</td></tr> </table> <p style="text-align: right;">(Especifique)</p>	Seguro Integral de Salud (SIS)?	1	EsSalud - Seguro Social (ex-IPSS)?	2	Seguro de la Entidad Prestadora de Salud (EPS)	3	Seguro de Salud de Aseguradoras privadas?	4	Seguro de salud de las Clínicas?	5	Seguro de salud universitario?	6	Sanidad de las Fuerzas armadas y policiales?	7	Usted lo pagó totalmente de su bolsillo?	8	Otro? _____	9
Muy satisfecho/a	1																												
Satisfecho/a	2																												
Ni satisfecho/a / ni insatisfecho/a	3																												
Insatisfecho/a	4																												
Muy insatisfecho/a	5																												
Seguro Integral de Salud (SIS)?	1																												
EsSalud - Seguro Social (ex-IPSS)?	2																												
Seguro de la Entidad Prestadora de Salud (EPS)	3																												
Seguro de Salud de Aseguradoras privadas?	4																												
Seguro de salud de las Clínicas?	5																												
Seguro de salud universitario?	6																												
Sanidad de las Fuerzas armadas y policiales?	7																												
Usted lo pagó totalmente de su bolsillo?	8																												
Otro? _____	9																												

VIII. ACCESIBILIDAD AL ESTABLECIMIENTO DE SALUD Y OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN

37. ¿CÓMO OBTUVO LA CITA PARA ESTA CONSULTA MÉDICA? <table> <tr><td>Por teléfono</td><td>1</td></tr> <tr><td>Por internet</td><td>2</td></tr> <tr><td>Se la dieron en la consulta anterior</td><td>3</td></tr> <tr><td>Tuvo que acercarse al establecimiento para obtenerla</td><td>4</td></tr> <tr><td>Otro _____</td><td>5</td></tr> </table> <p style="text-align: right;">(Especifique)</p> <p>NO REQUIERE CITA, ATIENDEN POR ORDEN DE LLEGADA 6 → PASE A 41</p>	Por teléfono	1	Por internet	2	Se la dieron en la consulta anterior	3	Tuvo que acercarse al establecimiento para obtenerla	4	Otro _____	5	40. ¿DESPUÉS DE CUÁNTOS DÍAS QUE UD. SOLICITÓ LA CITA, SE LA DIERON? <p>Anote la respuesta en el recuadro (N° de días)</p>
Por teléfono	1										
Por internet	2										
Se la dieron en la consulta anterior	3										
Tuvo que acercarse al establecimiento para obtenerla	4										
Otro _____	5										
38. ¿CUÁNTAS VECES TUVO QUE INSISTIR PARA QUE LE DIERAN LA CITA? <p>Anote la respuesta en el recuadro (N° veces)</p> <p>NO SABE / NO RECUERDA 1 → PASE A 41</p>	41. ¿CUÁNTO TIEMPO DEMORÓ EN LLEGAR DESDE SU VIVIENDA AL ESTABLECIMIENTO DE SALUD? <p>Anote la respuesta en el recuadro (En minutos)</p>										
39. ¿LA CITA PARA ESTA ATENCIÓN DE SALUD SE LA DIERON PARA EL MISMO DÍA QUE UD. SOLICITÓ? <table> <tr><td>Sí</td><td>1 → PASE A 41</td></tr> <tr><td>No</td><td>2</td></tr> </table>	Sí	1 → PASE A 41	No	2	42. DESDE QUE INGRESÓ AL ESTABLECIMIENTO, ¿CUÁNTO TIEMPO DEMORÓ PARA QUE LO ATENDIERAN EN LA CONSULTA? <p>Anote la respuesta en el recuadro (En minutos)</p>						
Sí	1 → PASE A 41										
No	2										
43. EL TIEMPO QUE ESPERÓ UD. DESDE QUE LLEGÓ AL ESTABLECIMIENTO HASTA QUE LO ATENDIERON, ¿LE PARECÍO: <table> <tr><td>Adecuado?</td><td>1</td></tr> <tr><td>Largo?</td><td>2</td></tr> <tr><td>Muy largo?</td><td>3</td></tr> </table>	Adecuado?	1	Largo?	2	Muy largo?	3					
Adecuado?	1										
Largo?	2										
Muy largo?	3										

IX. RECLAMOS

44. EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES, ¿UD. HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA CON SU ATENCIÓN DE SALUD EN ESTE ESTABLECIMIENTO? <table> <tr><td>Sí</td><td>1</td></tr> <tr><td>NO / NO APLICA</td><td>2 → PASE A 48</td></tr> </table>	Sí	1	NO / NO APLICA	2 → PASE A 48	46. CON RESPECTO AL PROBLEMA QUE TUVO, ¿PRESENTÓ UD. ALGÚN RECLAMO? <table> <tr><td>Sí</td><td>1</td></tr> <tr><td>No</td><td>2 → PASE A 48</td></tr> </table>	Sí	1	No	2 → PASE A 48																		
Sí	1																										
NO / NO APLICA	2 → PASE A 48																										
Sí	1																										
No	2 → PASE A 48																										
45. ¿QUÉ PROBLEMA TUVO? (Acepte una o más alternativas) <table> <tr><td>Maltrato en la atención</td><td>1</td></tr> <tr><td>El seguro no cubre todas las especialidades</td><td>2</td></tr> <tr><td>Falta de medicamentos</td><td>3</td></tr> <tr><td>Incumplimiento en la programación de citas, cirugías u otros</td><td>4</td></tr> <tr><td>Demora en la atención</td><td>5</td></tr> <tr><td>Médico o personal no acudió a su turno</td><td>6</td></tr> <tr><td>Problemas para su atención como asegurado</td><td>7</td></tr> <tr><td>Le realizaron algún cobro no advertido</td><td>8</td></tr> <tr><td>No se respetó mi privacidad</td><td>9</td></tr> <tr><td>Otro _____</td><td>10</td></tr> </table> <p style="text-align: right;">(Especifique)</p>	Maltrato en la atención	1	El seguro no cubre todas las especialidades	2	Falta de medicamentos	3	Incumplimiento en la programación de citas, cirugías u otros	4	Demora en la atención	5	Médico o personal no acudió a su turno	6	Problemas para su atención como asegurado	7	Le realizaron algún cobro no advertido	8	No se respetó mi privacidad	9	Otro _____	10	47. ¿CREE UD. QUE LE SOLUCIONARON EL PROBLEMA QUE MOTIVÓ SU RECLAMO: <table> <tr><td>Totalmente?</td><td>1</td></tr> <tr><td>Parcialmente?</td><td>2</td></tr> <tr><td>En nada?</td><td>3</td></tr> </table>	Totalmente?	1	Parcialmente?	2	En nada?	3
Maltrato en la atención	1																										
El seguro no cubre todas las especialidades	2																										
Falta de medicamentos	3																										
Incumplimiento en la programación de citas, cirugías u otros	4																										
Demora en la atención	5																										
Médico o personal no acudió a su turno	6																										
Problemas para su atención como asegurado	7																										
Le realizaron algún cobro no advertido	8																										
No se respetó mi privacidad	9																										
Otro _____	10																										
Totalmente?	1																										
Parcialmente?	2																										
En nada?	3																										
	48. DE PRESENTARSE ACTUALMENTE ALGÚN PROBLEMA EN LA ATENCIÓN, ¿DÓNDE PRESENTARÍA SU RECLAMO O QUEJA? <table> <tr><td>En la dirección del establecimiento de salud</td><td>1</td></tr> <tr><td>En la defensoría del asegurado</td><td>2</td></tr> <tr><td>En la defensoría de la salud</td><td>3</td></tr> <tr><td>En INDECOPI</td><td>4</td></tr> <tr><td>En la defensoría del pueblo</td><td>5</td></tr> <tr><td>En SUNASA</td><td>6</td></tr> <tr><td>En las oficinas del seguro</td><td>7</td></tr> <tr><td>En la Sede Central del SIS / UDR SIS</td><td>8</td></tr> <tr><td>Otro _____</td><td>9</td></tr> </table> <p style="text-align: right;">(Especifique)</p> <p>NO SABE / NO RESPONDE 10</p>	En la dirección del establecimiento de salud	1	En la defensoría del asegurado	2	En la defensoría de la salud	3	En INDECOPI	4	En la defensoría del pueblo	5	En SUNASA	6	En las oficinas del seguro	7	En la Sede Central del SIS / UDR SIS	8	Otro _____	9								
En la dirección del establecimiento de salud	1																										
En la defensoría del asegurado	2																										
En la defensoría de la salud	3																										
En INDECOPI	4																										
En la defensoría del pueblo	5																										
En SUNASA	6																										
En las oficinas del seguro	7																										
En la Sede Central del SIS / UDR SIS	8																										
Otro _____	9																										

X. ESTADO DE SALUD

49. ACTUALMENTE, ¿UD. PADECE DE ALGUNA DOLENCIA O ENFERMEDAD EN QUE EL MÉDICO LE HAYA DICHO QUE REQUIERE CONTROLARSE POR LO MENOS CADA TRES MESES?

Si 1

No 2

50. DE UNA ESCALA DEL 1 AL 10, DONDE EL 1 ES PÉSIMO ESTADO DE SALUD Y EL 10 UN ÓPTIMO ESTADO DE SALUD, ¿UD. QUE PUNTAJE LE DARÍA A SU ESTADO DE SALUD EL DÍA DE HOY?

Anote la respuesta en el recuadro

(Puntaje: 1-10)

XI. SOBRE EL ASEGURAMIENTO UNIVERSAL EN SALUD

51. ¿HA ESCUCHADO O LEÍDO SOBRE EL ASEGURAMIENTO UNIVERSAL EN SALUD?

Si 1

No. 2

53. EN SU OPINIÓN, PODER CONTAR CON UN SEGURO DE SALUD. ¿CREE UD. QUE ES:

Muy importante?

Importante? 2

Poco importante? 3

Nada importante? 4

NO SABE / NO RECUERDA 5

52.¿HA ESCUCHADO O LEÍDO SOBRE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD?

Si 1

No 2

54. DESDE EL AÑO 2013 A LA FECHA, ¿CONSIDERA UD. QUE LA ATENCIÓN DE SALUD EN EL PAÍS:

Ha mejorado?

Esta igual? 2

Ha empeorado? 3

OBSERVACIONES

XII. CARACTERIZACIÓN DEL ENTREVISTADO									
<p>55. ¿QUÉ EDAD TIENE EN AÑOS CUMPLIDOS Y CUAL ES SU FECHA DE NACIMIENTO?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20%; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10%; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 10%; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 60%; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: 8px;">Edad</td> <td style="text-align: center; font-size: 8px;">Día</td> <td style="text-align: center; font-size: 8px;">Mes</td> <td style="text-align: center; font-size: 8px;">Año</td> </tr> </table>					Edad	Día	Mes	Año	<p>59. ¿CUAL ES EL IDIOMA CON EL QUE SE COMUNICAN EN EL HOGAR?</p> <p>Español 1</p> <p>Quechua 2</p> <p>Otro 3</p> <p style="text-align: center; font-size: 8px;">(Especifique)</p>
Edad	Día	Mes	Año						
<p>56. SEXO</p> <p>Hombre 1</p> <p>Mujer 2</p>	<p>60. ¿CUÁNTAS PERSONAS VIVEN PERMANENTEMENTE EN SU HOGAR?</p> <p style="text-align: center;">Anote la respuesta en el recuadro </p> <p style="text-align: center; font-size: 8px;">(N° personas)</p>								
<p>57. ¿EN QUÉ DEPARTAMENTO, PROVINCIA Y DISTRITO VIVE UD.?</p> <p>Departamento</p> <p>Provincia</p> <p>Distrito</p>	<p>61. SIN CONTAR BAÑO, COCINA, PASADIZOS NI GARAJE, ¿CUÁNTAS HABITACIONES EN TOTAL TIENE LA VIVIENDA?</p> <p style="text-align: center;">Anote la respuesta en el recuadro </p> <p style="text-align: center; font-size: 8px;">(N° habitaciones)</p>								
<p>58. ¿CUAL ES EL NIVEL EDUCATIVO QUE APROBÓ?</p> <p>Sin nivel 1</p> <p>Inicial 2</p> <p>Primaria incompleta 3</p> <p>Primaria completa 4</p> <p>Secundaria incompleta 5</p> <p>Secundaria completa 6</p> <p>Superior no universitaria incompleta 7</p> <p>Superior no universitaria completa 8</p> <p>Superior universitaria incompleta 9</p> <p>Superior universitaria completa 10</p> <p>Postgrado 11</p>	<p>62. ¿CUÁNTAS HABITACIONES SE USAN PARA DORMIR?</p> <p style="text-align: center;">Anote la respuesta en el recuadro </p> <p style="text-align: center; font-size: 8px;">(N° habitaciones)</p>								

XIII. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y SOCIO ECONÓMICAS	
<p>63. ACTUALMENTE, ¿EL TIPO DE VIVIENDA QUE OCUPA ES:</p> <p>Casa independiente? 1</p> <p>Departamento en edificio? 2</p> <p>Vivienda en quinta? 3</p> <p>Vivienda en casa de vecindad (callejón o solar)? 4</p> <p>Choza o cabaña? 5</p> <p>Vivienda improvisada? 6</p> <p>Local no destinado para habitación humana? 7</p> <p>Otro? 8</p> <p style="text-align: center; font-size: 8px;">(Especifique)</p>	<p>65. EL MATERIAL PREDOMINANTE EN LOS TECHOS ES:</p> <p>¿Concreto armado? 1</p> <p>¿Madera? 2</p> <p>¿Tejas? 3</p> <p>¿Planchas de calamina, fibra de cemento o similares? 4</p> <p>¿Caña o estera con torta de barro? 5</p> <p>¿Estera? 6</p> <p>¿Paja, hojas de palmera, etc.? 7</p> <p>Otro? 8</p> <p style="text-align: center; font-size: 8px;">(Especifique)</p>
<p>64. EL MATERIAL PREDOMINANTE EN LAS PAREDES EXTERIORES ES:</p> <p>¿Ladrillo o bloque de cemento? 1</p> <p>¿Piedra o sillar con cal o cemento? 2</p> <p>¿Adobe? 3</p> <p>¿Tapia? 4</p> <p>¿Quincha (caña con barro)? 5</p> <p>¿Piedra con barro? 6</p> <p>¿Madera? 7</p> <p>¿Estera? 8</p> <p>Otro? 9</p> <p style="text-align: center; font-size: 8px;">(Especifique)</p>	<p>66. EL MATERIAL PREDOMINANTE EN LOS PISOS ES:</p> <p>¿Parquet o madera pulida? 1</p> <p>¿Láminas asfálticas, vinílicos o similares? 2</p> <p>¿Losetas, terrazos o similares? 3</p> <p>¿Madera (entablados)? 4</p> <p>¿Cemento? 5</p> <p>¿Tierra? 6</p> <p>Otro? 7</p> <p style="text-align: center; font-size: 8px;">(Especifique)</p>

<p>67. ¿CUÁL ES EL TIPO DE ALUMBRADO QUE TIENE SU HOGAR: (Acepte una o más alternativas)</p> <p>Electricidad?1</p> <p>Kerosene (mechero/lámpara)?2</p> <p>Petróleo / gas (lámpara)?3</p> <p>Vela?4</p> <p>Generador?5</p> <p>Otro?6</p> <p>(Especifique)</p> <p>NO UTILIZA7</p>	<p>71. LA SEMANA PASADA DEL _____ AL _____, EL JEFE DE HOGAR SE DESEMPEÑÓ EN SU OCUPACIÓN PRINCIPAL O NEGOCIO COMO:</p> <p>¿Empleador/a o patrono/a?1</p> <p>¿Trabajador/a independiente?2</p> <p>¿Empleado/a?3</p> <p>¿Obrero/a?4</p> <p>¿Trabajador/a Familiar No Remunerado/a5</p> <p>¿Trabajador/a del hogar?6</p> <p>¿Otro?7</p> <p>(Especifique)</p> <p>NO TRABAJÓ8</p>
<p>68. EL ABASTECIMIENTO DE AGUA EN SU HOGAR PROCEDE DE:</p> <p>¿Red pública, dentro de la vivienda?1</p> <p>¿Red pública, fuera de la vivienda pero dentro del edificio?2</p> <p>¿Pílon de uso público?3</p> <p>¿Camión - cisterna u otro similar?4</p> <p>¿Pozo?5</p> <p>¿Río, acequia, manantial o similar?6</p> <p>Otro?7</p> <p>(Especifique)</p>	<p>72. APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTO ES EL INGRESO FAMILIAR MENSUAL?</p> <p>Anote la respuesta en el recuadro → <input type="text"/></p> <p>(En enteros)</p> <p>NO SABE / NO RECUERDA1</p>
<p>69. EL BAÑO O SERVICIO HIGIÉNICO QUE TIENE SU HOGAR ESTA CONECTADO A:</p> <p>¿Red pública de desagüe dentro de la vivienda?1</p> <p>¿Red pública de desagüe fuera de la vivienda pero dentro del edificio?2</p> <p>¿Letrina?3</p> <p>¿Pozo séptico?4</p> <p>¿Pozo ciego o negro?5</p> <p>¿Río, acequia o canal?6</p> <p>¿Otro?7</p> <p>(Especifique)</p> <p>NO TIENE8</p>	<p>73. ¿CUÁL ES EL NIVEL EDUCATIVO APROBADO DEL JEFE DE HOGAR?</p> <p>Sin nivel1</p> <p>Inicial2</p> <p>Primaria incompleta3</p> <p>Primaria completa4</p> <p>Secundaria incompleta5</p> <p>Secundaria completa6</p> <p>Superior no universitaria incompleta7</p> <p>Superior no universitaria completa8</p> <p>Superior universitaria incompleta9</p> <p>Superior universitaria completa10</p> <p>Postgrado11</p> <p>NO SABE / NO RECUERDA12</p>
<p>70. ¿SU HOGAR TIENE: (Acepte una o más alternativas)</p> <p>Equipo de sonido?1</p> <p>Tv a color?2</p> <p>Dvd?3</p> <p>Licudora?4</p> <p>Refrigeradora/congeladora?5</p> <p>Cocina a gas?6</p> <p>Teléfono fijo?7</p> <p>Plancha eléctrica?8</p> <p>Lavadora?9</p> <p>Computadora?10</p> <p>Horno microondas?11</p> <p>Internet?12</p> <p>Tv Cable (Movistar TV, Claro TV, DirecTV y otro)?13</p> <p>Celular con servicio de Internet?14</p> <p>Celular sin servicio de Internet?15</p> <p>NO TIENE NINGUNO16</p>	<p>74. ¿CUÁNTAS PERSONAS DEPENDEN ECONÓMICAMENTE DEL JEFE DE HOGAR?</p> <p>Anote la respuesta en el recuadro → <input type="text"/></p> <p>(Si no hay dependientes anote "0")</p> <p>(N° Personas)</p> <p>75. EN SU HOGAR, ¿HAY NIÑOS/AS DE 6 A 12 AÑOS?</p> <p>Si1</p> <p>No2 → CONCLUYA LA ENTREVISTA</p> <p>76. ACTUALMENTE, ¿ALGUNOS DE ESTOS NIÑOS/AS NO ASISTEN AL COLEGIO?</p> <p>Si1</p> <p>No2</p>