

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Obstetricia

**RELACIÓN DEL TIPO DE USUARIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN
EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL REGIONAL DE LORETO - 2022**

TESIS

Presentada por:

Obsta. Victor Kerler Fatama Rengifo

**Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en
Gerencia y Administración de Servicios de Salud**

TACNA – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Obstetricia

RELACIÓN DEL TIPO DE USUARIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN
EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL REGIONAL
DE LORETO - 2022

TESIS

Presentada por:

Obsta. Victor Kerler Fatama Rengifo

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:
Gerencia y Administración de Servicios de Salud

Aprobado por **UNANIMIDAD** ante el siguiente jurado:



Mtra. Jackeline Rosemary Flores Flores
Presidenta



Mtra. Guicela Maribel Palza Portugal
Secretaria



Mtro. Marleni Mary Ayma Jiménez
Vocal



Dra. Gloria Regina Escobar Bermejo
Asesora



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional de Obstetricia



CERTIFICADO DE SIMILITUD

El que suscribe **Dra. Gloria Regina Escobar Bermejo**, en condición de asesora del informe final de Tesis titulado: **RELACIÓN DEL TIPO DE USUARIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO - 2022**, presentado por el **Obsta. Victor Kerler Fatama Rengifo**, Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Gerencia y Administración de Servicios de Salud.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y similitud de trabajos de investigación, producción intelectual, considerando que; según revisión, evaluación y análisis a través de software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es **7%**.

Por lo que, **CERTIFICO** que la similaridad de la Tesis, está acorde al nivel permitido para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Tacna, 27 de marzo del 2024.

.....
Dra. Gloria Regina Escobar Bermejo

DOCENTE - ASESORA

DEDICATORIA

A mis hijos; Adriano, José y Daniela por ser el motivo que me impulsa a ser mejor cada día y a no rendirme ante las adversidades.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna por la excelente malla curricular, además de la plana docente por compartir sus conocimientos en cada curso dictado en la segunda especialidad profesional en Gerencia y Administración de Servicios de Salud.

Al Hospital Regional de Loreto por permitirme realizar la presente investigación en el Servicio de Emergencia, resultados que serán de gran aporte para la institución.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Descripción del problema.....	3
1.1.1. Antecedentes del problema.....	3
1.1.2. Problemática de la investigación.....	4
1.2. Formulación del problema.....	5
1.3. Justificación e importancia	5
1.4. Alcances y limitaciones	6
1.5. Objetivos	6
1.5.1. Objetivo general.....	6
1.5.2. Objetivos específicos.....	7
1.6 Hipótesis.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes del estudio	8
2.2. Bases teóricas.....	17
2.3. Definición de términos.....	23
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	24
3.1. Tipo de investigación	24
3.2. Diseño de la investigación.....	24
3.3. Población y muestra.....	25
3.4. Operacionalización de variables.....	27

3.5.	Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	28
3.6.	Procesamiento y análisis de datos.....	29
3.7.	Aspectos éticos	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		30
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....		56
CONCLUSIONES		60
RECOMENDACIONES.....		61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		63
ANEXOS.....		67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Condiciones sociodemográficas del encuestado en la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.....	30
Tabla 2	Nivel de satisfacción dimensión Fiabilidad del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.....	32
Tabla 3	Nivel de satisfacción dimensión fiabilidad, según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.....	34
Tabla 4	Nivel de satisfacción dimensión Capacidad de Respuesta del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.....	36
Tabla 5	Nivel de satisfacción dimensión Capacidad de respuesta, según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022..	38
Tabla 6	Nivel de satisfacción dimensión Seguridad del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.....	40
Tabla 7	Nivel de satisfacción dimensión Seguridad según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.....	42
Tabla 8	Nivel de satisfacción dimensión Empatía del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.....	44
Tabla 9	Nivel de satisfacción dimensión Empatía según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.....	46

Tabla 10	Nivel de satisfacción dimensión Aspecto Tangibles del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022.....	48
Tabla 11	Nivel de satisfacción dimensión Aspectos tangibles según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.....	50
Tabla 12	Nivel de satisfacción de las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022.....	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Nivel de satisfacción dimensión Fiabilidad del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022.....	33
Gráfico 2	Nivel de satisfacción dimensión fiabilidad, según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.....	35
Gráfico 3	Nivel de satisfacción dimensión Capacidad de Respuesta del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.....	37
Gráfico 4	Nivel de satisfacción dimensión Capacidad de respuesta, según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022.....	39
Gráfico 5	Nivel de satisfacción dimensión Seguridad del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022.....	41
Gráfico 6	Nivel de satisfacción dimensión Seguridad según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.....	43
Gráfico 7	Nivel de satisfacción dimensión Empatía del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022.....	45
Gráfico 8	Nivel de satisfacción dimensión Empatía según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.....	47
Gráfico 9	Nivel de satisfacción dimensión Aspecto Tangibles del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022.....	49

Gráfico 10	Nivel de satisfacción dimensión Aspectos tangibles según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022.....	51
Gráfico 11	Nivel de satisfacción de las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022.....	53

RESUMEN

Introducción: la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud es un indicador de calidad de la atención que permite evidenciar la garantía del servicio, la celeridad de los procesos, las capacidades y competencias del personal de salud, el trato digno, infraestructura adecuada, equipamiento adecuado y provisión de insumos entre otros. **Objetivo:** Determinar la relación existente entre el tipo de usuario y el nivel de satisfacción en la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto – 2022. **Métodos:** estudio cuantitativo correlacional, no experimental, descriptivo, transversal y retrospectivo. Muestra constituida por 329 usuarios o acompañantes externos mayores de edad. Técnica de recolección de información de fuentes secundarias a través de la revisión de base de datos recopilados mediante la encuesta SERVQUAL modificada. La prueba estadística que se utilizó para la prueba de hipótesis fue el Chi cuadrado de Pearson. **Resultados:** el 64,1% fueron acompañantes, el 28,3% con edades de 30 a 42 años, 56,8% mujeres 50.5% con estudios secundarios, 59% continuador, 57.14% satisfecho en dimensión fiabilidad, 42,93% satisfecho en dimensión capacidad de respuesta, 58.21% satisfecho en dimensión seguridad, 71.98% satisfecho en dimensión empatía y 42,72% satisfecho en dimensión aspectos tangibles; En general no existe relación entre tipo de usuario y nivel de satisfacción ($p=0,710$), si existe relación con dimensión capacidad de respuesta ($p=0,0219$). **Conclusiones:** No existe relación entre tipo de usuario y nivel de satisfacción.

Palabras clave: Tipo de usuario, nivel de satisfacción

ABSTRACT

Introduction: user satisfaction with health services is an indicator of quality of care that demonstrates the guarantee of service, the speed of processes, the capabilities and competencies of health personnel, decent treatment, adequate infrastructure, adequate equipment and provision of supplies among others. **Objective:** Determine the relationship between the type of user and the level of satisfaction in the emergency service care of the Regional Hospital of Loreto - 2022. **Methods:** quantitative correlational, non-experimental, descriptive, cross-sectional and retrospective study. Sample consisting of 329 users or external companions of legal age. Technique for collecting information from secondary sources through the review of databases collected through the modified SERVQUAL survey, The statistical test used to test the hypothesis was Pearson's Chi square. **Results:** 64.1% were companions, 28.3% aged 30 to 42 years, 56.8% women, 50.5% with secondary education, 59% continuing, 57.14% satisfied in the reliability dimension, 42.93% satisfied in the responsiveness dimension, 58.21% satisfied in the security dimension, 71.98% satisfied in the empathy dimension and 42.72% satisfied in the tangible aspects dimension; In general, there is no relationship between type of user and level of satisfaction ($p=0.710$), but there is a relationship with the responsiveness dimension ($p=0.0219$). **Conclusions:** There is no relationship between type of user and level of satisfaction.

Keywords: Type of user, level of satisfaction

INTRODUCCIÓN

Una de las mayores preocupaciones de los sistemas de salud a nivel mundial es implementar un sistema de atención de calidad que permita ofrecer servicios idóneos con personal calificado, comprometido con la salud, infraestructura y equipos funcionales y modernos, proveer insumos apropiados y establecer una comunicación certera que permita satisfacer las necesidades del usuario. Una de las áreas de mayor interés para este propósito son los servicios de atención en emergencia en los que se debe tener mayor énfasis en estos criterios de calidad ya que depende de su cumplimiento para asegurar la atención oportuna del usuario.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) establece que son Objetivos de Desarrollo Sostenible promover que los países tengan una Cobertura Universal de Salud con acceso a servicios esenciales de atención médica de calidad; sin embargo, en algunos países aun es un desafío ya que una atención de calidad deficiente se traduce en el incremento de indicadores negativos como la mortalidad, pérdidas económicas y sufrimiento humano (1).

En el Perú las políticas nacionales de calidad en salud establecen que los proveedores de atención deben cumplir con los estándares de calidad como son: infraestructura, equipamiento, provisión de insumos, trato digno, entre otros. Lograr la satisfacción del usuario ante los servicios ofrecidos es un gran reto de gestión; por ello es necesario implementar estrategias que permitan identificar las brechas que impiden lograr una atención de calidad y de esta manera establecer normas que nos permitan la mejora continua de los servicios para proveer prestación de servicios efectivos, eficaces y seguros; orientados a la satisfacción del usuario (2).

Al ser el Hospital regional de Loreto un Hospital de categoría III-1 que cuenta con avance tecnológico, staff de médicos, atención e infraestructura de calidad y siendo a la vez un Hospital Referencial (referencias de las diferentes IPRESS del primer y segundo nivel de atención); es imprescindible evaluar si se cumple con las expectativas de los usuarios del servicio de emergencia a fin de mejorar la atención de la población de esta localidad. Al respecto se planteó determinar si existe relación entre el tipo de usuario y el nivel de satisfacción en la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto – 2022; también se buscó analizar cada una de sus dimensiones identificando las dimensiones de más bajo nivel de satisfacción a fin de proponer planes de mejoramiento fundamentados en las debilidades encontradas, con monitoreo permanente; y a su vez, estandarizar procesos para mejorar la calidad de la atención.

En el presente trabajo de investigación se detalla los resultados distribuidos en cinco capítulos: capítulo I planteamiento del problema, capítulo II Marco teórico, capítulo III marco metodológico, capítulo IV resultados y capítulo V discusión de resultados.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. Antecedentes del problema

Una de las mayores preocupaciones del sistema de salud a nivel mundial es mejorar la calidad de atención hacia sus usuarios; para ello es fundamental satisfacer sus necesidades logrando que sus percepciones en cuanto a la atención recibida superen sus expectativas.

Los sistemas de salud han ido evolucionando en estos últimos años, al igual que la facilidad al acceso a la información; todo ello ha generado que los consumidores estén más informados acerca de sus derechos permitiendo que sean más exigentes en cuanto a la calidad de los servicios solicitados.

Una calidad de atención deficiente genera un servicio poco seguro y, en el caso de los servicios ofrecidos en los consultorios de emergencia; puede repercutir negativamente en la salud del usuario generando demandas por negligencias a las instituciones y profesionales de salud (3).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda que los servicios de salud deben ser de calidad ya que solo así se logrará incrementar la probabilidad de que el usuario obtenga los resultados de salud deseados. Un servicio de salud de calidad debe reunir los siguientes requisitos: eficacia, seguridad y centrado en las personas; a su vez deben ser oportunos, equitativos, integrados y eficientes (1)

En Perú se cuenta con establecimientos de salud de diferentes niveles de atención cuyas actividades, en los primeros niveles, son preventivo promocionales; siendo las instituciones de mayor nivel de atención establecimientos de referencia para atenciones especializadas y de mayor complejidad; sin embargo, una atención de calidad no solamente abarca la calidez, trato humano y buen trato, sino también incluye una buena implementación de recursos materiales y capacidades resolutivas (4). Diversos estudios realizados por tesis de pregrado y posgrado sobre calidad de atención en servicios de salud en Perú han demostrado que la insatisfacción de los usuarios es alta; sin embargo, a pesar de contar con abundante información, poco o nada se ha hecho para cambiar esta realidad. Los servicios de salud de emergencia de hospitales regionales de mayor capacidad resolutiva no son ajenos a esta realidad, tal es así que investigaciones realizadas en un Hospital de provincia han detallado que de una muestra de 357 pacientes solo el 21,3% (en promedio) se siente satisfecho con la atención recibida; siendo la dimensión que presentó mayor porcentaje de insatisfacción (82%), la de “capacidad de respuesta” (5).

1.1.2. Problemática de la investigación

La mortalidad materna es uno de los mayores problemas de salud pública a nivel mundial y es inaceptablemente alta. La OMS informa que a nivel mundial todos los días un aproximado de 830 mujeres mueren por factores relacionados al embarazo y parto que pudieron prevenirse; siendo más frecuente en zonas rurales y comunidades de mayor pobreza (6). Nuestro país no es ajeno a esta realidad, y si bien es cierto que entre los años 2000 y 2019 la mortalidad materna disminuyó de 144 a 56 por 100 mil nacidos vivos,

en el contexto sanitario del COVID-19 hubo un retroceso elevándose a 88 para el año 2021. En Loreto, es preocupante que más del 60% de las muertes maternas acaecidas al segundo trimestre del año 2022, sean extra institucionales (gestantes atendidas por una partera o familiar). Por lo que es necesario investigar qué factores influyeron en la decisión de no acudir a los servicios de salud (7).

El Hospital regional de Loreto es un hospital de categoría III-1 que cuenta con avance tecnológico, staff de médicos, atención e infraestructura de calidad, con la finalidad de satisfacer de forma integral los requerimientos en salud de toda la comunidad de Punchana en Loreto; es a la vez un Hospital Referencial (referencias de las diferentes IPRESS del primer y segundo nivel de atención). Por tanto es imprescindible evaluar si se cumple con las expectativas de los usuarios del servicio de emergencia a fin de mejorar la atención de los pobladores de esta localidad (8).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué relación existe entre el tipo de usuario y el nivel de satisfacción en la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Uno de los mayores problemas de salud a nivel mundial y en Perú son los casos de muertes maternas muchas veces causadas por factores prevenibles (6,7). Existen múltiples causas por las que un usuario no acude a los servicios de salud; entre las barreras identificadas encontramos la percepción de una calidad de atención baja que comprende: trato, calidez y humanismo en la atención; recursos materiales y capacidad resolutive (4).

Una de las formas de ingreso a un establecimiento de salud referencial es mediante los servicios de emergencia por lo que es de suma importancia el velar por que la atención de emergencia sea de elevada calidad, acorde a la necesidad de los usuarios que asegure resultados clínicos óptimos, reduzca la mortalidad y logre la satisfacción del paciente (9).

Por todo ello mediante esta investigación se pretendió identificar el nivel de satisfacción en la atención de los servicios de emergencia del Hospital Regional de Loreto 2022 según tipo de usuario con la finalidad de analizar cada una de sus dimensiones identificando las de más bajo nivel de satisfacción a fin de proponer planes de mejoramiento fundamentados en las debilidades encontradas, con monitoreo permanente; y a su vez, estandarizar procesos para mejorar la calidad de la atención.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue desarrollada en el Hospital Regional de Loreto de categoría III-1; Hospital Referencial (referencias de las diferentes IPRESS del primer y segundo nivel de atención). Los datos fueron retrospectivos, obtenidos del Sistema Informático del Hospital.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

- Determinar la relación existente entre el tipo de usuario y el nivel de satisfacción en la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar los datos sociodemográficos de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022
- Determinar el nivel de satisfacción dimensión Fiabilidad según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022
- Determinar el nivel de satisfacción dimensión Capacidad de Respuesta según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022
- Determinar el nivel de satisfacción dimensión Seguridad según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022
- Determinar el nivel de satisfacción dimensión Empatía según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022
- Determinar el nivel de satisfacción dimensión Aspectos Tangibles según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022

1.6. HIPÓTESIS

H₀: No existe relación entre el tipo de usuario y el nivel de satisfacción en la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022

H₁: Existe relación entre el tipo de usuario y el nivel de satisfacción en la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Antecedentes Internacionales

Alemayehu M. et al. (10) en su estudio denominado ***Calidad de los servicios de atención obstétrica y neonatal de emergencia en la zona de Wolaita, sur de Etiopía (2022)*** tuvieron como objetivo evaluar la calidad del servicio de atención obstétrica y neonatal de emergencia y sus predictores. Para ello desarrollaron un estudio de tipo transversal. Se llevó a cabo una auditoría de instalaciones en 14 establecimientos de salud y se seleccionó aleatoriamente a 423 mujeres para participar en la observación de la atención y la entrevista de salida. Los índices de calidad de entrada, proceso y salida se crearon calculando las medias de los elementos estándar disponibles o las acciones realizadas por cada categoría y se utilizaron para describir la calidad del servicio de atención obstétrica y neonatal de emergencia. Conclusiones: La calidad de los servicios fue subóptima en la zona de Wolaita. Tres de cada cinco mujeres recibieron menos de las tres cuartas partes de las acciones clínicas estándar. El sistema de salud, los proveedores de atención y otras partes interesadas deben enfatizar la mejora de la calidad de la atención al hacer uso de la infraestructura médica, adherirse a los procedimientos estándar, mejorar los recursos humanos para la salud y brindar atención estándar independientemente de las características de las mujeres.

Limam M. et al. (11) en su estudio denominado ***Disponibilidad, utilización y calidad de los servicios de atención obstétrica de emergencia en Sousse, Túnez (2021)*** tuvieron como

objetivo evaluar la disponibilidad, utilización y calidad de los servicios de atención obstétrica de emergencia en la gobernación de Sousse (Túnez). El estudio fue de tipo transversal transversal entre los establecimientos de salud pública que realizaron partos en Sousse en 2017. Los datos se recopilaron mediante la consulta de registros y registros clínicos y entrevistas al personal utilizando las herramientas de Atención Obstétrica de Emergencia (AOEm) de la OMS. Se calcularon indicadores de atención obstétrica de emergencia. Conclusión: Elevar las instalaciones de maternidad a un nivel mínimo de AOEm básico sería un paso importante que contribuiría a la reducción de la mortalidad materna.

Abass et al. (12) en su estudio denominado ***Satisfacción del usuario de los servicios de emergencia de un Hospital Universitario académico: (2021)*** determinaron la satisfacción del usuario de los servicios de urgencias de un hospital de su localidad ya que tenían el precedente de que los índices de satisfacción del departamento de emergencia eran los más bajos al ser el primer punto de contacto en la que los pacientes reciben atención primaria. El estudio fue de tipo transversal en el que se aplicó un cuestionario de encuesta estandarizado y validado (ED-CAHPS) a través de entrevistas telefónicas en el que evaluaron como predictores de satisfacción los datos demográficos, parámetros de funcionamiento del servicio y factores de utilización en la atención sanitaria. Los resultados hallados fueron que de 713 pacientes contactados solo 200 respondieron a la encuesta hallando que el 70% tenían edades entre 35 y 64 años, 55% presentaron educación secundaria o superior, la satisfacción ante las preguntas relativas a llegada, tiempo de espera y urgencia del tratamiento fue del 36%; el 42% estuvo satisfecho ante el manejo del dolor, el 34% satisfecho ante la

información sobre la medicación y el 40% satisfecho ante los servicios de interpretación. En relación a la atención de los profesionales de la salud el 43% estuvo satisfecho con la atención de enfermería y el 36% con la atención médica. Las puntuaciones mas altas se registraron ante las preguntas sobre la atención de seguimiento (61%), si entendieron acerca de los síntomas que deben identificar al alta (58%) y si la atención se dio en los primeros 30 minutos posteriores a su llegada (56%). Las puntuaciones más bajas se dieron ante el cuestionamiento de si se les hizo comprender sobre los efectos secundarios de los nuevos medicamentos (29%) si el tiempo de dedicación de las enfermeras fue el suficiente (33%) y si el tiempo de dedicación de los médicos fue el suficiente (34%). Finalmente se llegó a la conclusión de que es necesarios mejorar la percepción/experiencia de los pacientes usuarios del servicio.

Salehi et. al. (13). En su estudio denominado ***Explorar las experiencias de atención de pacientes y familiares en el departamento de emergencias Irán (2020)***, cuyo objetivo fue investigar acerca de las experiencias de atención de pacientes y sus familiares en un servicio de emergencias en Irán; realizado mediante entrevistas semi estructuradas realizadas a 17 pacientes y 10 familiares que acudieron a un servicio de urgencias mediante un análisis cualitativo. El análisis determinó que surgieron tres temas: calidad de la atención de enfermería, satisfacción con la atención médica y los tiempos de espera; y pruebas y equipos de diagnóstico adecuados. Los participantes informaron varios problemas en relación con la atención brindada en el servicio de urgencias, incluida la falta de atención por parte del personal de enfermería, largos tiempos de espera, retrasos en el manejo de los síntomas y la participación de los familiares en la atención para compensar la alta

carga de trabajo del personal y el hacinamiento. El estudio llegó a la conclusión de que los determinantes más importantes de las experiencias de los pacientes y familiares en los SU son la calidad de la atención médica y de enfermería, la duración de los tiempos de espera y las pruebas y equipos de diagnóstico adecuados. Si bien puede ser beneficioso involucrar a los familiares en la atención al paciente, la comunicación regular con ellos es esencial para explicar situaciones desafiantes que pueden afectar la calidad de la atención en el servicio de urgencias, como los bajos niveles de personal.

Boutziona et al. (14). Realizaron un estudio denominado ***Acceso, calidad y satisfacción de la atención médica entre inmigrantes albaneses que utilizaron el departamento de emergencia en el norte de Grecia (2020)***. Tuvieron en consideración que Grecia era el destino final de un gran número de inmigrantes y era necesario determinar la relación entre los inmigrantes albaneses y el sistema de salud pública de Grecia. El estudio fue de tipo transversal y se utilizó el método de muestreo bola de nieve, se realizó la aplicación de un cuestionario validado a 200 usuarios albaneses. Se obtuvieron los siguientes resultados: edad promedio 38,96 años (DE: \pm 12,53), el 62,1% estuvo familiarizado con los servicios de salud, el 54,9% refirió asistir al servicio de urgencias por problemas crónicos. el 41,9% mostró insatisfacción con el nivel de atención brindada; el 40% pensó que la ciudadanía albanesa era la razón principal. El estudio llegó a la conclusión de que había un mal uso de los servicios de urgencias debido a que muchas atenciones de los migrantes albaneses fueron por problemas de salud crónicos y un gran porcentaje refirió no estar satisfecho con la atención aduciendo que la mala atención se debe a su condición de inmigrante.

Antecedentes Nacionales

Dávila D. y Chirinos C. (15) en su estudio denominado ***Calidad de atención en el servicio de urgencias de EsSalud, Región Norte, Perú (2022)***, cuyo objetivo fue analizar los indicadores de calidad de atención en el servicio de urgencias de EsSalud de los hospitales de la Red Asistencial Lambayeque Juan Aita Valle, según las percepciones y expectativas de los pacientes. Investigación descriptiva, correlacional, transversal, que comprendió la descripción, registro, análisis e interpretación de la actualidad de la calidad de la atención médica de emergencia en las instituciones hospitalarias seleccionadas. Población representada por los pacientes que acudieron al servicio de urgencias de la institución hospitalaria suplente durante un mes. La muestra se obtuvo mediante un sistema aleatorio simple. La técnica utilizada fue la aplicación del cuestionario Servqual Quality of Emergency Care. Conclusión: Se reveló una mayor insatisfacción de los clientes con respecto a la intangibilidad, la falta de seguridad, la falta de confiabilidad y la falta de empatía hacia el usuario. Las expectativas y percepciones de los usuarios con respecto a la calidad del servicio de salud también están marcadas por insatisfacción y gran insatisfacción.

Rivera JJ (16) en su estudio denominado ***Nivel de satisfacción como percepción de calidad de los procesos que brinda el sistema de atención móvil de urgencias de Tacna, enero-junio del año 2022***. Estudio observacional, analítico, retrospectivo y transversal realizado en una muestra de 344 usuarios del servicio SAMU cuyos instrumentos fueron las fichas de atención prehospitalarias de SAMU y la encuesta “Nivel de satisfacción del usuario del servicio prehospitalario” aplicada vía telefónica. Los

resultados indicaron que el 54,19% eran mujeres, la mediana del tiempo de respuesta fue de 11 minutos, las atenciones se dieron 41,92% solicitaron atenciones por patologías clínicas, 16,77% gineco-obstétricas y 13,17% patologías quirúrgicas. El 77,45% reportó un nivel de satisfacción adecuada, siendo en mayor medida el uso adecuado de medicamentos y equipos durante la atención y observándose un nivel insatisfactorio del 5,99% en el tiempo empleado para la recepción de llamada. Llegó a la conclusión de que la mayoría de solicitantes del sistema de atención móvil de urgencias Tacna durante el periodo de enero a junio del año 2022 percibe un nivel de satisfacción alto del 77,45%.

Guzmán KM (17) en su estudio denominado ***Calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud – Tacna, 2020***. Estudio de tipo cuantitativo, de corte transversal, diseño no experimental y tipo correlacional. La muestra estuvo constituida por 367 usuarios del servicio de emergencia a los que se aplicaron el cuestionario de SERVQUAL modificado y un cuestionario de satisfacción. Los resultados determinaron que existe una correlación significativa entre las cinco dimensiones de la calidad de la atención médica percibida y la satisfacción: fiabilidad (Rho 0,144;p valor 0,006), capacidad de respuesta (Rho 0,611; p valor 0,001), seguridad (Rho 0,596; p valor 0,001), empatía (Rho 0,637; p valor 0,001) y elementos tangibles (Rho 0,634; p valor 0,001). Llegó a la conclusión de que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia (Rho 0,319; p valor 0,001).

Hernandez-Vasquez, A. Rojas-Roque, C. **Prado-Galbarro, F. y Bendezu-Quispe, G.** (18) **en su estudio denominado Satisfacción del usuario externo con la atención en los establecimientos del Ministerio de Salud del Perú y sus factores asociados (2019)** tuvieron como objetivo Estimar la satisfacción con la atención recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSa) del Perú y determinar sus factores asociados en adultos peruanos. Estudio transversal analítico con datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENaHO) 2018. El estudio incluyó un total de 14.206 adultos (población ampliada: 7.684.602) que reportaron haber sido atendidos en un establecimiento de salud del MINSa. A nivel nacional, el 74,3% de los usuarios reportaron satisfacción con el servicio recibido como “buena o muy buena”. Tener una enfermedad crónica, tener lengua materna nativa o vivir en una población con aglomeraciones de más de 2000 personas se asoció con una menor satisfacción con la atención recibida. Vivir en el área de la selva se asoció con un informe de mayor satisfacción con el cuidado. Conclusiones: Tres de cada cuatro usuarios externos califican como buena o muy buena la atención recibida en los establecimientos del MINSa. Existen subgrupos de población con menor satisfacción con la atención recibida. Mejorar la satisfacción de estos usuarios mejoraría la calidad de atención en las instalaciones del MINSa, el mayor proveedor de salud del Perú.

Antecedentes Regionales

Vásquez PC (19) en su estudio denominado **Gestión de suministro de medicamentos y calidad de atención al usuario en un hospital de Iquitos. Loreto, 2023.** Cuyo objetivo fue

demostrar la relación entre la gestión de suministro de medicamentos y la calidad de atención en un hospital de Iquitos. Loreto, 2023 desarrollado con un enfoque cuantitativo de tipo básico, no experimental, transversal, correlacional. La muestra fue determinada aleatoriamente teniendo 66 participantes trabajadores asistenciales. Los instrumentos fueron encuestas validadas por expertos. Los resultados obtenidos fueron el 53% de los encuestados consideró deficiente la gestión de suministro de medicamentos, el 18.2% la consideró eficiente; con respecto a la calidad de atención, el 51.5% la calificó como mala, y sólo el 9.1% la percibió como buena. En relación a la prueba de correlación Rho de Spearman, este reveló un coeficiente de 0.836, con un p-valor <0.001 . Se llegó a la conclusión principal de que, en un hospital de Iquitos en el año 2023, la gestión de suministro de medicamentos y la calidad de atención, se relacionan en forma directa, significativa y muy fuerte.

Beuzeville R. (20) en su estudio denominado ***Perfil del usuario, calidad de atención y nivel de satisfacción en la emergencia del Hospital III EsSalud de Iquitos, 2021*** cuyo objetivo fue relacionar el perfil del usuario, la calidad de atención y el nivel de satisfacción, utilizando metodología básica no experimental, cuantitativa, descriptiva, transversal, prospectiva, ex-post-facto y correlacional en la cual se trabajó con una muestra de 442 usuarios en condición de alta. Para ello se realizó muestreo no probabilístico, y se procesó los datos mediante el programa Excel, aplicativo SERVQUAL modificado, y el software SPSS, que utilizó medidas de frecuencia y un analítico (chi-cuadrado). El Perfil del Usuario atendido fue “Masculino” de “30 a 49 años de edad”, con estudio “superior universitario”, “casado”, de “Iquitos”. La satisfacción general fue 36.4%. Las dimensiones de calidad con

mayor satisfacción fueron “Capacidad de respuesta” (62%), “Fiabilidad” (55.4%), “Aspectos tangibles” (34.6%), “Seguridad” (20.1) y “Empatía” (11.3%). Mediante la Matriz de Mejora, se clasificó a los ítems de Empatía, Aspectos Tangibles y Seguridad como “Por mejorar”, de Capacidad de respuesta como “En proceso”, y de Fiabilidad como “Aceptable”. Finalmente, existió relación estadística significativa entre el Perfil del Usuario y su Satisfacción. Se concluyó que el nivel de satisfacción general fue 36.4% y existió relación estadística entre el perfil del usuario y su satisfacción.

Meza E.L. y Tenorio E.D. (21) realizaron un estudio denominado ***Determinación de la relación del nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Atalaya-Ucayali, respecto de la calidad de atención médica del servicio de emergencia. 2020.*** Cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención médica del Servicio de Emergencia del Centro de Salud de Atalaya al cierre del segundo trimestre 2020, mediante una investigación de diseño no experimental y de campo; de tipo relacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 277 usuarios. El instrumento aplicado fue un cuestionario basado en el instrumento SERVQUAL. Los resultados más importantes fueron que las dimensiones con más bajo puntaje fueron la capacidad de respuesta con 34,7% y la fiabilidad con 36,1%. Se llegó a la conclusión que los usuarios de ese establecimiento están medianamente satisfechos demostrándose que existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Sáenz C. (22) en su estudio denominado ***Calidad de atención de salud percibida por el usuario de emergencia, Hospital Regional de Loreto Felipe Santiago Arriola Iglesias, 2020*** tuvo como objetivo general determinar la percepción de la calidad de atención de salud recibida por el usuario del área de Emergencia del Hospital Regional de Loreto Felipe Santiago Arriola Iglesias, 2020. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y de diseño no experimental descriptivo simple, cuya muestra estuvo compuesta por 315 pacientes que acudieron al área de Emergencia del Hospital Regional de Loreto Felipe Santiago Arriola Iglesias en el período de enero a marzo del año 2020. El instrumento fue el cuestionario tomado de la encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Conclusión: Se determinó que en la variable calidad de atención el mayor nivel es el malo con un 60.0% (188 pacientes), confirmando que existe una percepción negativa de la calidad de atención de salud por parte del usuario del área de Emergencia del Hospital Regional de Loreto Felipe Santiago Arriola Iglesias, 2020.

2.2. BASES TEÓRICAS

Satisfacción del Usuario:

Definir el término de satisfacción ha sido causal de debate, durante mucho tiempo, en el campo de las ciencias psicológicas; sin embargo se ha visto la necesidad de retomar el concepto de satisfacción en las ciencias médicas ya que es uno de los indicadores de la excelencia en la prestación de los servicios de salud (23).

Martin y Martin (2000) citado por Lizano E. (2019) define la satisfacción como “un estado mental y representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información”; por tanto, se concibe que la satisfacción del cliente es una forma de medida de la manera en que los servicios y productos proporcionados por una organización cumplen o superan las expectativas de un usuario (24). Para Kotler y Armstrong “La satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente, es un juicio acerca de que un rasgo del servicio en sí mismo proporciona un nivel placentero de respuesta” (25).

En relación a los sistemas de salud, la satisfacción del usuario, en los servicios recibidos en la Atención Primaria de Salud es determinada por factores fundamentales como el acceso, la infraestructura y la calidad de los servicios siendo de fundamental importancia la proximidad del servicio, la atención a la demanda, el respeto y atención ofrecida por los profesionales así como su capacidad resolutoria (26).

Niveles de Satisfacción

Kotler y Armstrong (25) determinan tres niveles de satisfacción percibidos por el paciente/usuario, y son:

- Insatisfacción o nivel de satisfacción Baja: este nivel indica que el servicio percibido no llega a cumplir lo que el usuario o paciente espera recibir.
- Satisfacción o nivel de satisfacción Media: nivel en el cual toda la actividad o conjunto del producto concuerda con lo que el paciente/usuario esperaba.

- Complacencia o nivel de satisfacción Alta: este ámbito indica que el servicio percibido puede llegar a exceder lo esperado por el usuario o paciente

Usuario

Se define como usuario a toda aquella persona que tiene la capacidad de decisión ante la oportunidad de recibir un servicio. En el sistema de salud todo usuario de servicios de salud tiene oportunidad de poder manifestar libremente su satisfacción o insatisfacción ante los servicios recibidos; hecho que nos permitirá definir la calidad de servicio ofrecido. La enfermedad no solo afecta el ámbito biológico de la persona, sino también el psíquico y sociocultural (27). Definiremos como usuario externo a todo aquel individuo que recibe los servicios de la IPRESS.

En Perú, la exigencia de servicios de salud de calidad es cada vez mayor; hecho que ha obligado a las IPRESS a identificar las necesidades de los usuarios en todos los niveles de atención en salud mediante la implementación de estrategias como la evaluación de la satisfacción del usuario externo, estableciendo la identificación de la calidad de la atención mediante la evaluación del nivel de satisfacción de 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) (28).

Calidad de Atención:

Concebida por la OMS como “el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados”. Concepto basado en el análisis de las evidencias que permiten coberturar las necesidades de los

usuarios. A medida en que se van implementando estrategias para la mejora de la salud integral de las personas; es necesario a su vez tomar en consideración la calidad de la atención y los servicios de salud (1).

La OMS recomienda que los servicios de salud de calidad deben ser:

- **Eficaces:** debe proporcionar servicios de salud asentados en evidencia a quienes los necesiten;
- **Seguros:** evitar daños colaterales a usuarios
- **Centrado en las personas:** brindar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.
- **Oportunos:** reducción del tiempo de espera y de retrasos que perjudiquen la salud del usuario.
- **Equitativo:** brindar atención de calidad sin discriminación de género, etnia, procedencia y situación socioeconómica entre otros.
- **Integrado:** administrar atención que ponga a disposición toda la gama de servicios de salud a lo largo del curso de la vida;
- **Eficiente:** maximizar el beneficio de los recursos disponibles y evitar el desperdicio.

Es necesario medir la calidad de la atención mediante la satisfacción del usuario con técnicas de investigación cualitativas, que permitirán fortalecer las investigaciones mediante un oportuno recojo de información, que podrá ser utilizada para establecer mejoras de atención, la herramienta que permitirá hacer este recojo servirá como documento de gestión. La percepción del usuario es importante y necesaria para evaluar el trato del personal y los recursos disponibles al servicio de la salud; la calidad asistencial es un indicador estratégico que nos permite valorar el grado de satisfacción del paciente. No siempre la expectativa de satisfacción

es un indicador de que la calidad tiene que ser la mejor, al contrario puede ser que su valoración esté sujeto a un grado bajo de expectativa (29).

Actualmente los usuarios de instituciones públicas tienen mayores exigencias de servicios acorde a sus necesidades, con necesidades de satisfacer sus expectativa de atención de calidad del servicio recibido (30). Por ello es obligación del estado cubrir las necesidades del usuario apuntando a que reciban las mejores atenciones en cuanto a calidad y calidez.

Una de las mayores preocupaciones de los sistemas de salud a nivel mundial, es medir la calidad de los servicios de salud, para ello es fundamental la participación del usuario en el proceso de mejoramiento y medición de la calidad. En la búsqueda de validación de escalas de medición se han probado diversas escalas que por carecer de rigor estadístico han sido desestimadas estableciéndose que en el ámbito hospitalario las escalas científicamente comprobadas como las más adecuadas son la escala SERVQUAL y SERVQHOS (31).

La calidad de los servicios es multidimensional. La encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman (32) cuya validez y confiabilidad fue estadísticamente comprobada, es la herramienta multidimensional de mayor aceptación y utilidad para medir la calidad de atención en empresas de servicios.

El modelo de SERVQUAL modificado permite determinar la calidad de atención. El modelo SERVQUAL determina las brechas existentes en la atención y calidad, permite el reconocimiento de factores muchas veces inadvertidos por los que muchas veces no se logra la calidad de atención esperada. Los factores evaluados y

comparados: percepción y expectativa, permiten conocer la brecha entre ambos. SERVQUAL está compuesto por una encuesta de respuesta múltiple.

La encuesta SERVQUAL modificada está clasificada como el método estándar de evaluación del nivel de calidad de atención que percibe el usuario/paciente en las instituciones/establecimientos de salud (33,34)

Dimensiones:

- **FIABILIDAD:** Destreza que va a permitir que el servicio brindado y ofrecido sea llevado con garantía y precisión. Involucra las competencias profesionales y el interés de estos para resolver el problema presentado.
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Son todos los aspectos que implica la buena voluntad para socorrer al cliente y que los servicios sean provistos con celeridad. Involucra habilidades, actitudes y aptitudes del personal de salud.
- **SEGURIDAD:** Son todos los aspectos y destrezas que poseen los empleados, todo ello capacitados con conocimiento y cortesía de manera que puedan transmitir confianza, cordialidad y credibilidad.
- **EMPATIA:** Referida a los cuidados, con atención individualizada. Involucra la comprensión de las exigencias, sentimientos y emociones del usuario para el logro de una atención personalizada con reciprocidad.
- **ASPECTOS TANGIBLES:** Incluye todo tipo de material e insumos al servicio del usuario, constituye además instalaciones, equipamiento y personal.

2.3. Definición de términos

Usuario externo: Persona que acude a una IPRESS para recibir un servicio (28).

Satisfacción: Actitud general formada a base de la experiencia del usuario, después de la compra de un producto o consumo de un servicio, manifestada a través de una reacción afectiva en relación con la diferencia entre lo que el cliente espera y lo que recibe (28).

Satisfacción del usuario externo: Nivel o grado de conformidad del usuario con el servicio adquirido (28).

Expectativa: son las creencias sobre el bien o el servicio formado por experiencias pasadas y necesidades conscientes que sirven como puntos de referencia (28).

Percepción: es la valoración o juicio que emiten el usuario ante el cumplimiento del servicio ofertado (28).

Calidad de atención: Conjunto de actividades que realizan las IPRESS en el proceso de atención que buscan alcanzar efectos deseados tanto para los proveedores como para los usuarios (28).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de tipo cuantitativo correlacional porque permitirá realizar la recolección sistemática de la información, el análisis se realizará de manera numérica utilizándose procedimientos estadísticos para probar la hipótesis planteada y dar respuesta al problema de investigación.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño a empleado fue el no experimental, descriptivo, transversal y retrospectivo.

- **No experimental:** Porque las variables serán estudiadas tal y como se presentaron en su contexto natural o la realidad es decir sin manipular deliberadamente las variables.
- **Descriptivo:** Porque determinará y describirá las expectativas y percepciones de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital Regional de Loreto - 2022.
- **Transversal:** Las variables serán evaluadas una sola vez durante el período que ocurre el estudio.
- **Retrospectivo:** Porque el evento ocurrió antes del inicio de estudio.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Tamaño y tipo de muestra

Población

La población estuvo constituida por 3940 usuarios del servicio de emergencia que acudieron por una atención en el Hospital Regional de Loreto en el año 2022.

Muestra

Para el tamaño de muestra se empleó la fórmula estadística para poblaciones finitas; obteniendo una muestra de 329 usuarios.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot pq}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot pq}$$

Dónde:

N= 3940 (Población Total)

Z= 1.96 (para un Nivel de Confianza de 95%)

p= 50% = 0.50

q= 1-p = 0.50

d= 5% = 0.05

El muestreo será probabilístico de tipo aleatorio simple.

3.3.2. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Usuarios o acompañantes externos mayores de 18 años de edad que acuden al servicio de emergencia y que reciben el servicio.
- Usuario o acompañante que desee participar del estudio.

Criterios e exclusión

- Usuario o acompañante menor de 18 años.
- Usuario o acompañante que no desee participar del estudio.
- Usuario o acompañante con trastornos mentales.

3.4. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍAS	ESCALA DE MEDICIÓN
USUARIO	Persona que hace uso de los servicios ofrecidos	Preguntas insertas en cuestionario SERVQUAL que deberán responder los encuestados.	Nuevo	Apertura de HCL	Si/No	Nominal
			Continuador	Búsqueda de HCL	Si/No	Nominal
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Grado de cumplimiento de la Institución en relación a las expectativas y percepciones del usuario respecto a los servicios que recibe	Encuesta SERVQUAL modificada para uso en establecimientos de salud que cuenta con 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones	Fiabilidad	Preguntas 01-05	Satisfecho	Nominal
					En proceso	
					Insatisfecho	
			Capacidad de respuesta	Preguntas 06-09	Satisfecho	Nominal
					En proceso	
					Insatisfecho	
			Seguridad	Preguntas 10-13	Satisfecho	Nominal
					En proceso	
					Insatisfecho	
			Empatía	Pregunta 14-18	Satisfecho	Nominal
					En proceso	
					Insatisfecho	
Aspectos tangibles	Pregunta 19-22	Satisfecho	Nominal			
		En proceso				
		Insatisfecho				

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica utilizada para el presente estudio de investigación fue la de recolección de información de fuente secundaria a través de la revisión de la base de datos de la oficina de estadística e informática del Hospital Regional de Loreto.

El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en las IPRESS (Anexo N° 02), la misma que incluye en su estructura una sección de datos generales como Condición del encuestado, edad, sexo, nivel de estudio, tipo de seguro y tipo de usuario; y una segunda sección que consta de 22 preguntas de expectativa y 22 preguntas de percepción distribuidas en 5 dimensiones de evaluación de la calidad.

- Fiabilidad: preguntas 01 al 05
- Capacidad de respuesta: preguntas del 06 al 09
- Seguridad: preguntas del 10 al 13
- Empatía: preguntas del 14 al 18
- Aspectos tangibles: preguntas del 19 al 22

Todas las afirmaciones (expectativa y percepción) presentan una escala valorada de 1 a 7 en la que se debe considerar 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Para el análisis de los resultados se debe considerar como usuario satisfecho a los valores positivos, que serán obtenidos por la diferencia de puntaje entre la percepción (P) y la expectativa (E); y como usuarios insatisfechos a los valores negativo.

El instrumento se encuentra validado por el Ministerio de Salud del Perú y forma parte de la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo” RM N° 527-2011/MINSA (28).

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el proceso de análisis e interpretación de los datos se procederá a la sistematización de la información, mediante el uso del software seleccionado SPSS versión 26.0.

Para el análisis univariado se empleará estadística descriptiva (frecuencia simple y porcentajes).

Para el análisis bivariado se empleará estadística inferencial no paramétrica denominada χ^2 para determinar la relación de las variables en estudio con un nivel de significancia $\alpha=0.05$.

3.7. ASPECTOS ÉTICOS

Se presentó solicitud a dirección de Hospital Regional de Loreto para uso de información a fin de realizar el presente estudio. La data fue veraz y confiable y la confidencialidad de datos fue respetada. El presente estudio cuenta con un reporte de software anti plagio TURNITIN, logrando obtener una similitud menor al 10%.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

Tabla 1

Condiciones sociodemográficas del encuestado en la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022

Condición del encuestado	Frecuencia	Porcentaje
Usuario	118	35,9
Acompañante	211	64,1
Total	329	100,0

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-30	57	17,3
30-42	93	28,3
42-54	75	22,8
54-66	86	26,1
66-78	18	5,5
Total	329	100,0

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	142	43,2
Femenino	187	56,8
Total	329	100,0

Nivel de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Analfabeto	1	,3
Primaria	107	32,5
Secundaria	166	50,5
Superior técnico	45	13,7
Superior universitario	10	3,0
Total	329	100,0

¿Tipo de seguro por el cual se atiende?	Frecuencia	Porcentaje
SIS	279	84,8
Ninguno	20	6,1
Otro	30	9,1
Total	329	100,0

Tipo de paciente	Frecuencia	Porcentaje
Nuevo	135	41,0
Continuador	194	59,0
Total	329	100,0

Fuente: Sistema informático del HRL

Interpretación

En la tabla 1 Se observa que el 64,1% de los encuestados en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto fueron acompañantes, mientras que el 35,9% de los encuestados fue el mismo usuario. En relación a las edades: el 28,3% tuvieron edades entre 30 a 42 años, seguido de un 26,1% cuyas edades estuvieron entre los 54 a 66 años; mientras el menor porcentaje 5,5% tuvieron edades entre 66 a 78 años. En relación al sexo se observa que el 56,8% fueron de sexo femenino, mientras que el 43,2% fueron de sexo masculino. En cuanto al nivel de estudio el 50,5% tuvieron nivel de estudio secundario, seguido de un 32,5% que tuvieron nivel de estudio primaria; mientras que el menor porcentaje 0,3% fueron analfabetos. En cuanto al tipo de seguro el 84,8% se atiende en el SIS, mientras el menor porcentaje 6,1% no tienen ningún seguro. Finalmente, en cuanto al tipo de usuario el 59% de los encuestados fueron pacientes continuadores, mientras que el 41% fueron pacientes nuevos.

Tabla 2

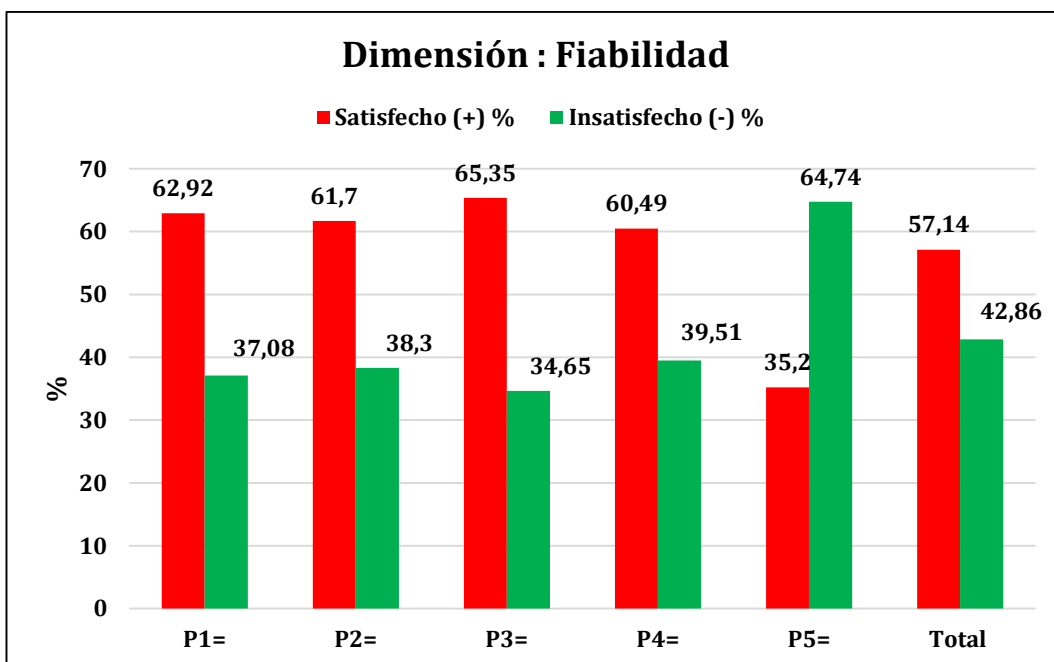
Nivel de satisfacción dimensión Fiabilidad del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Fiabilidad	Satisfecho (+)		Insatisfecho (+)	
	n	%	n	%
P1: Los pacientes son atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica.	207	62,92	122	37,08
P2: La atención en emergencia se realiza considerando la gravedad de salud del paciente.	203	61,70	126	38,30
P3: La atención en emergencia está a cargo del médico.	215	65,35	114	34,65
P4: El médico mantiene suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	199	60,49	130	39,51
P5: La farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que recetará el médico.	116	35,2	213	64,74
Total		57,14		42,86

Fuente: Sistema informático del HRL

Interpretación.

En la tabla 2 se observa que ante las respuestas de las preguntas P1 a P4 el nivel de insatisfacción se encuentra en un porcentaje menor al 40% lo que denota que estos indicadores son aceptables, es decir los usuarios se encuentran satisfechos ante la atención inmediata a la llegada a emergencia considerando la gravedad de salud del paciente. Ante las respuestas a la P5 se observa que el porcentaje del nivel de insatisfacción es mayor a 60% lo que nos indica que hay una insatisfacción en cuanto a la disposición de medicamentos que se debe mejorar. Finalmente se aprecia que en general la dimensión de fiabilidad presenta en promedio un porcentaje de nivel de insatisfacción del 40 a 60% lo que nos indica que es un indicador que se encuentra en proceso de mejora.



Fuente: Sistema informático del HRL

Gráfico 1

Nivel de satisfacción dimensión Fiabilidad del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Tabla 3

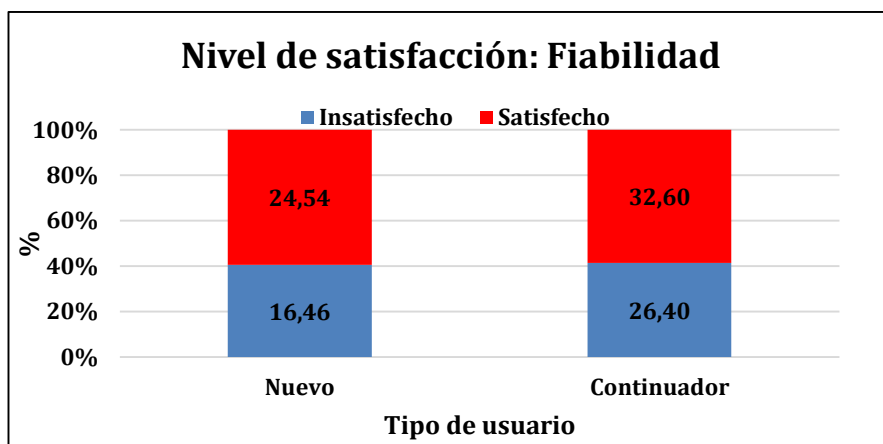
Nivel de satisfacción dimensión fiabilidad, según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Nivel de satisfacción:	Fiabilidad	Tipo de usuario		Total
		Nuevo	Continuador	
Insatisfecho	N	54	87	141
	%	16,46	26,40	42,86
Satisfecho	N	81	107	188
	%	24,54	32,60	57,14
Total	N	135	194	329
	%	41	59	100,0

Fuente: Sistema informático del HRL

Interpretación

En la tabla 3 se observa que el 57,14% de usuarios está satisfecho con la atención en su dimensión de fiabilidad, es decir se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos por la institución; de estos, el 32,60% son usuarios continuadores y el 24,54% son usuarios nuevos. También observamos que el 42,86% de usuarios se encuentra insatisfechos, y de ellos el 26,40% son usuarios continuadores y el 16,46% son usuarios nuevos.



Fuente: Sistema informático del HRL

Gráfico 2

Nivel de satisfacción dimensión fiabilidad, según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Tabla 4

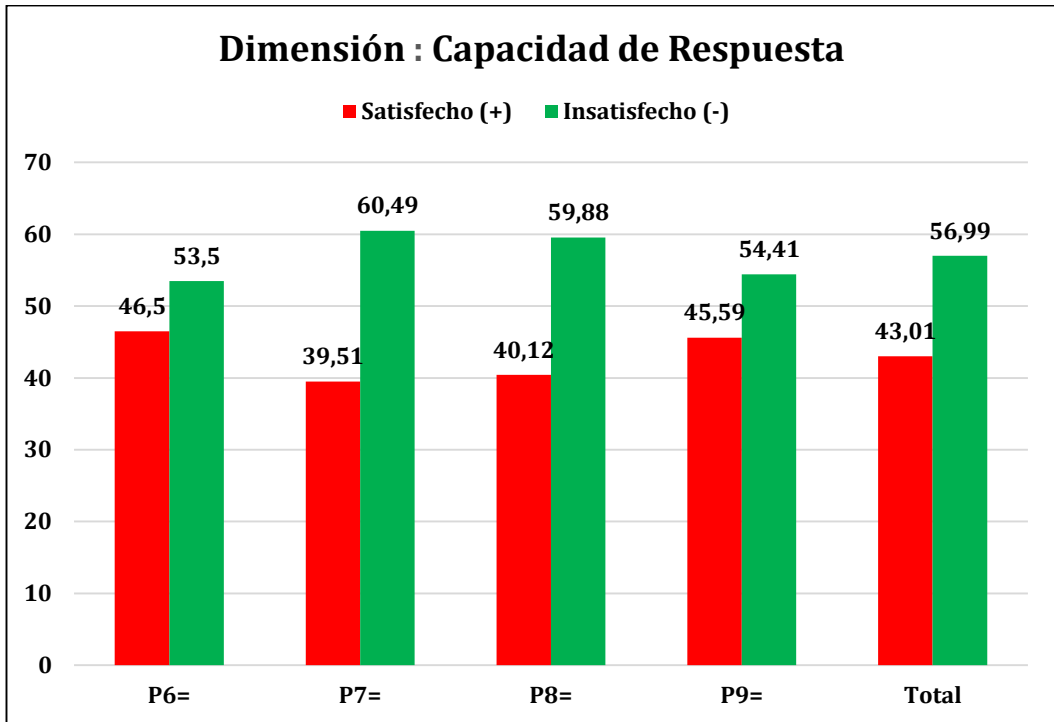
Nivel de satisfacción dimensión Capacidad de Respuesta del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Capacidad de Respuesta	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P6: La atención en caja o módulo de atención es rápida.	153	46.50	176	53.50
P7: La atención para tomarse los análisis de laboratorio es rápida.	130	39.51	199	60.49
P8: La atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías y otros) es rápida.	132	40.12	197	59.88
P9: La atención en la farmacia de emergencia es rápida.	150	45.59	179	54.41
Total	565	42.93	751	57.07

Fuente: Sistema informático del HRL

Interpretación.

En la tabla 4 se observa que ante las respuestas de las preguntas P6, P8 y P9 el nivel de insatisfacción se encuentra en un porcentaje de 40% a 60% lo que nos indica que la insatisfacción está en proceso de mejora. Ante las respuestas a la P7 “¿La atención en el servicio de laboratorio fue rápida?” se observa que el porcentaje del nivel de insatisfacción es mayor a 60% lo que nos indica que hay una insatisfacción en relación a la celeridad de los servicios que se debe mejorar. Finalmente se aprecia que en general la dimensión de Capacidad de respuesta presenta en promedio un porcentaje de nivel de insatisfacción del 40 a 60% lo que nos indica que es un indicador que se encuentra en proceso de mejora.



Fuente: Sistema informático del HRL

Gráfico 3

Nivel de satisfacción dimensión Capacidad de Respuesta del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Tabla 5

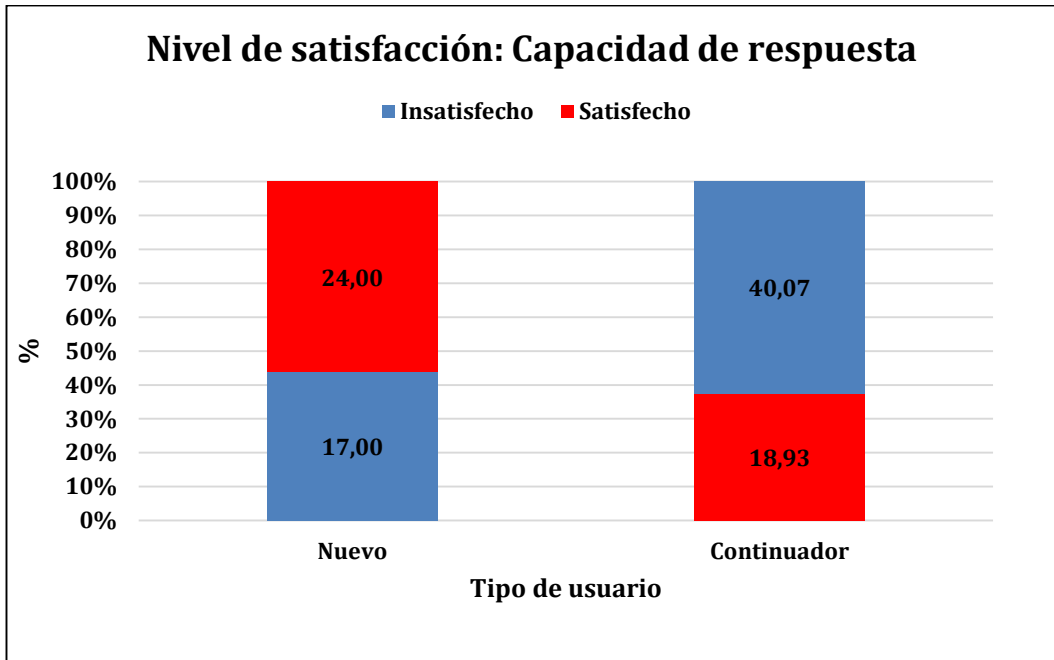
Nivel de satisfacción dimensión: Capacidad de respuesta, según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Nivel de satisfacción: Capacidad de respuesta		Tipo de usuario		Total
		Nuevo	Continuador	
Insatisfecho	N	56	132	188
	%	17,00	40,07	57,07
Satisfecho	N	79	62	141
	%	24,00	18,93	42,93
Total	N	135	194	329
	%	41,00	59,00	100,0

Fuente: Sistema informático del HRL

Interpretación

En la tabla 5 se aprecia que, en cuanto a la insatisfacción de la dimensión capacidad de respuesta, se tiene un total de 57,07% de los que el 17,00% son usuarios nuevos y el 40,07% continuadores; es decir no perciben que los servicios sean ofrecidos con celeridad y la buena voluntad para socorrerlos. En cuanto a la satisfacción de esta dimensión se tiene un total de 42,93% de los que el 24,00% son usuarios nuevos y el 18,93% continuadores.



Fuente: Sistema informático del HRL

Gráfico 4

Nivel de satisfacción dimensión Capacidad de respuesta, según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Tabla 6

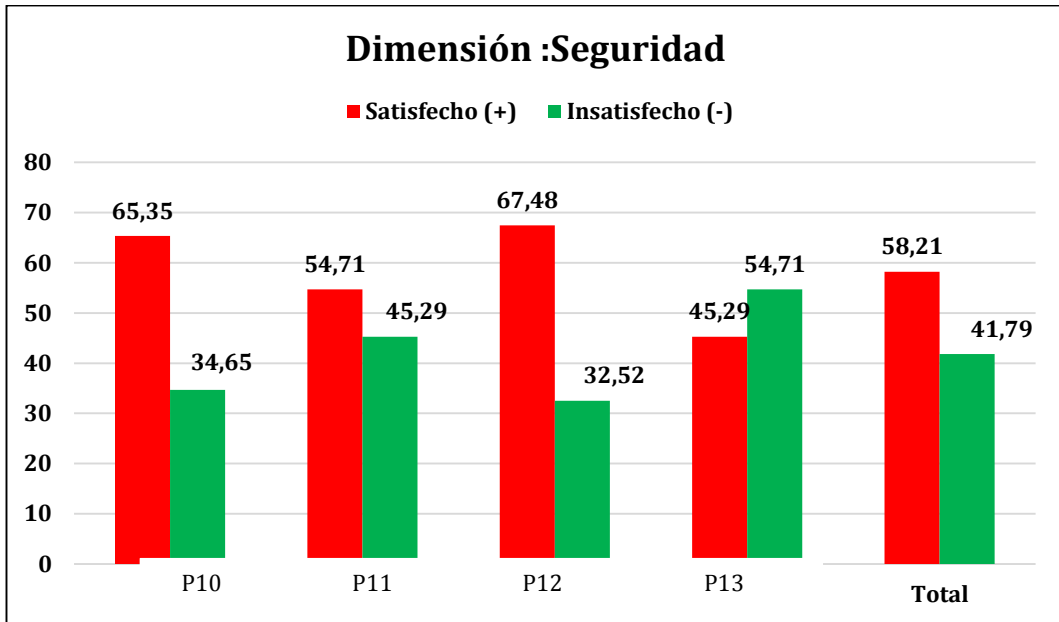
Nivel de satisfacción dimensión Seguridad del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Seguridad	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P10: El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	215	65.35	114	34.65
P11: Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad.	180	54.71	149	45.29
P12: El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido.	222	67.48	107	32.52
P13: El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o se mejoró.	149	45.29	180	54.71
Total	766	58.21	550	41.79

Fuente: Sistema informático del HRL

Interpretación

En la tabla 6 se observa que ante las respuestas de las preguntas P10 y P12 el nivel de insatisfacción se encuentra en un porcentaje menor a 40% lo que nos indica que tales situaciones son aceptables. Ante las respuestas de las preguntas P11 y P13 el nivel de insatisfacción se encuentra entre el 40% a 60% lo que nos indica que la insatisfacción ante la privacidad en la atención y la solución del problema de salud está en proceso de mejora. Finalmente se aprecia que en general la dimensión de Seguridad presenta en promedio un porcentaje de nivel de insatisfacción del 40 a 60% lo que nos indica que es un indicador que se encuentra en proceso de mejora.



Fuente: Sistema informático del HRL

Gráfico 5

Nivel de satisfacción dimensión Seguridad del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Tabla 7

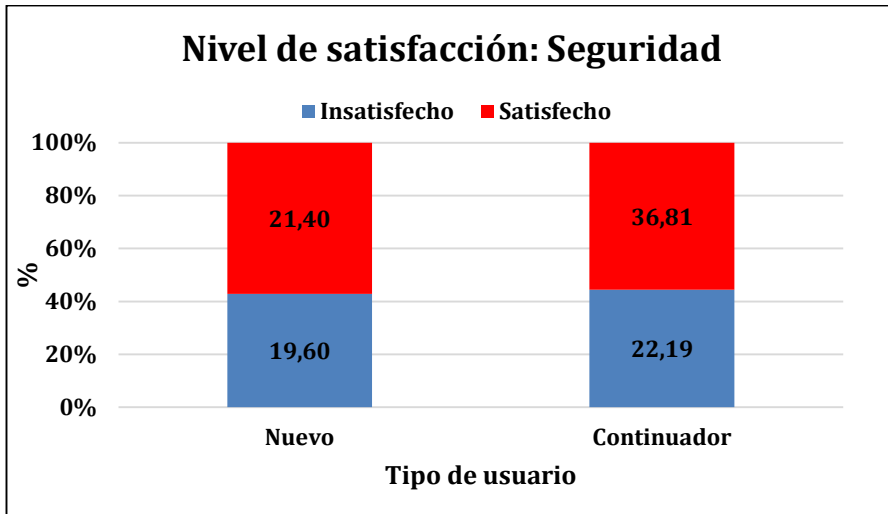
Nivel de satisfacción dimensión Seguridad según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Nivel de satisfacción: Seguridad	Tipo de usuario		Total	
	Nuevo	Continuador		
Insatisfecho	N	65	73	138
	%	19,6	22,19	41,79
Satisfecho	N	70	121	191
	%	21,40	36,81	58,21
Total	N	135	194	329
	%	41,00	59,00	100,0

Fuente: Sistema informático del HRL

Interpretación

En la tabla 7 se observa la distribución de frecuencia respecto a la dimensión seguridad según tipo de usuario. Se observa que el 41,79% se encuentra insatisfecho; es decir no confían en las habilidades y destrezas del personal de salud que los atiende; de ellos el 19,60% son usuarios nuevos y el 22,19% usuarios continuadores. Respecto a la satisfacción de esta dimensión se tiene un total de 58,21% de usuarios satisfechos de los que el 21,40% son usuarios nuevos y el 36,81% usuarios continuadores.



Fuente: Sistema informático del HRL

Gráfico 6

Nivel de satisfacción dimensión Seguridad según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Tabla 8

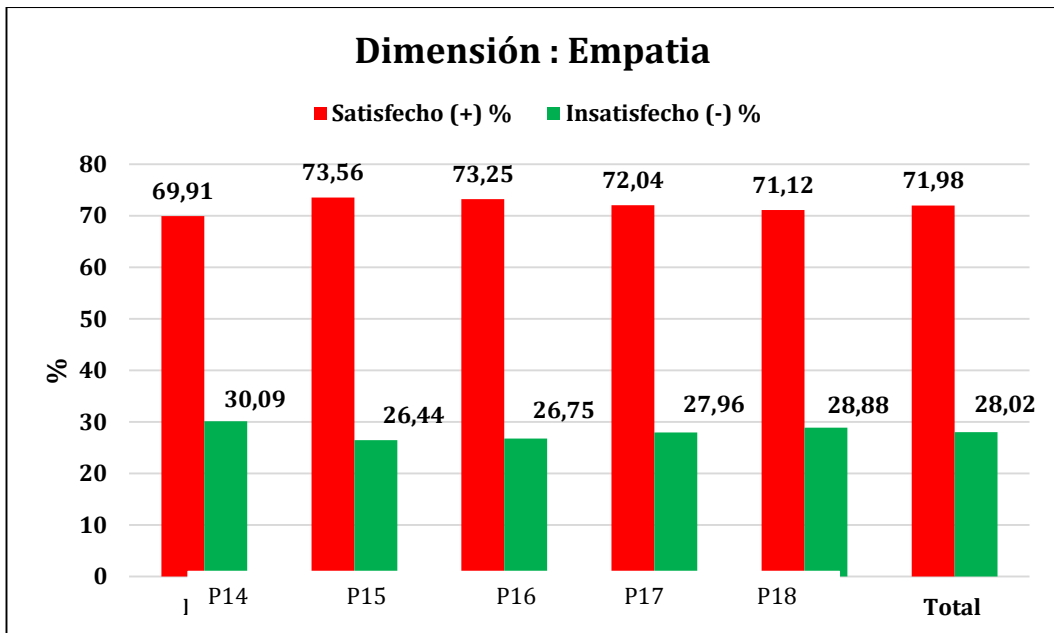
Nivel de satisfacción dimensión Empatía del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Empatía	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P14: El personal de emergencia le trata con amabilidad, respeto y paciencia.	230	69.91	99	30.09
P15: El personal de emergencia le muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.	242	73.56	87	26.44
P16: Usted comprende la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o el resultado de la atención.	241	73.25	88	26.75
P17: Usted comprende la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o el análisis que le realizarán.	237	72.04	92	27.96
P18: Usted comprenda la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos.	234	71.12	95	28.88
Total	1184	71.98	461	28.02

Fuente: Sistema informático del HRL

Interpretación

En la tabla 8 se observa que ante las respuestas de las preguntas P14 a P18 el nivel de insatisfacción se encuentra en un porcentaje menor a 40% lo que nos indica que tales situaciones son aceptables. También se observa que en general la dimensión Empatía presenta en promedio un porcentaje de nivel de insatisfacción menor de 40% lo que nos indica que es un indicador aceptable.



Fuente: Sistema informático del HRL

Gráfico 7

Nivel de satisfacción dimensión Empatía del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Tabla 9

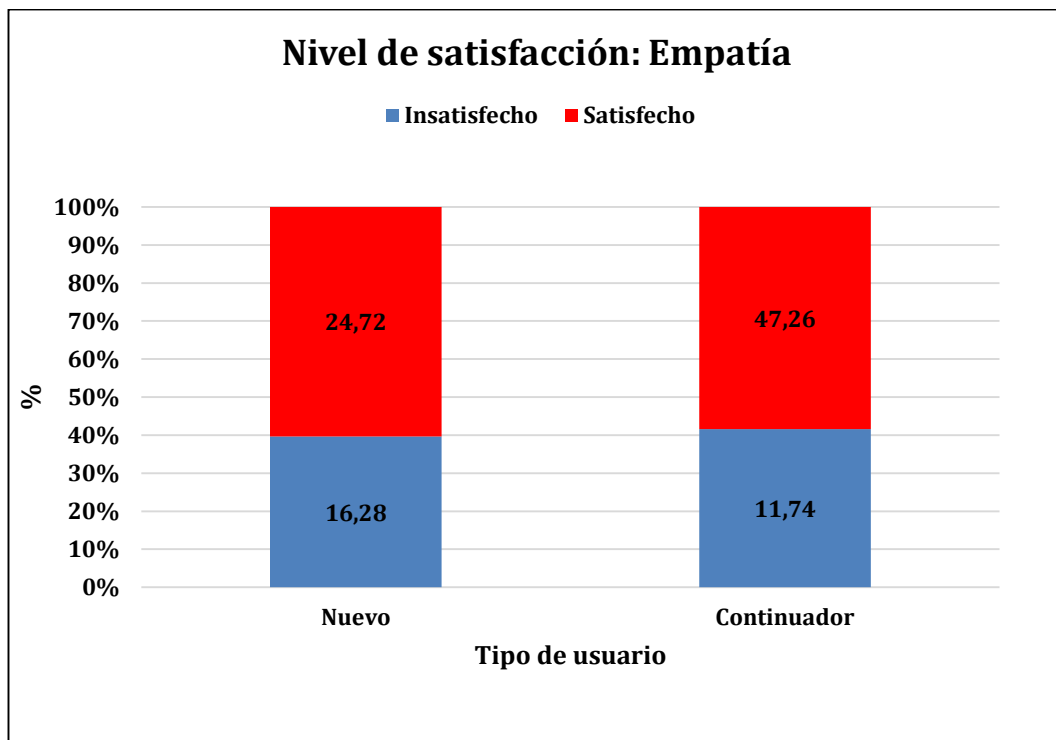
Nivel de satisfacción dimensión Empatía según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Nivel de satisfacción: Empatía		Tipo de usuario		Total
		Nuevo	Continuador	
Insatisfecho	N	54	39	93
	%	16,28	11,74	28,02
Satisfecho	N	81	155	236
	%	24,72	47,26	71,98
Total	N	135	194	329
	%	41,00	59,00	100,0

Fuente: Sistema informático del HRL

Interpretación

En la tabla 9 se observa que respecto a la insatisfacción de la dimensión empatía de un total de 28,02% el 16,28% son usuarios nuevos y el 11,74% usuarios continuadores. Respecto a la satisfacción de esta dimensión de un total de 71,98% el 24,72% son usuarios nuevos y el 47,26% usuarios continuadores; es decir los usuarios aceptan que existe una atención personalizada con reciprocidad.



Fuente: Sistema informático del HRL

Gráfico 8

Nivel de satisfacción dimensión Empatía según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Tabla 10

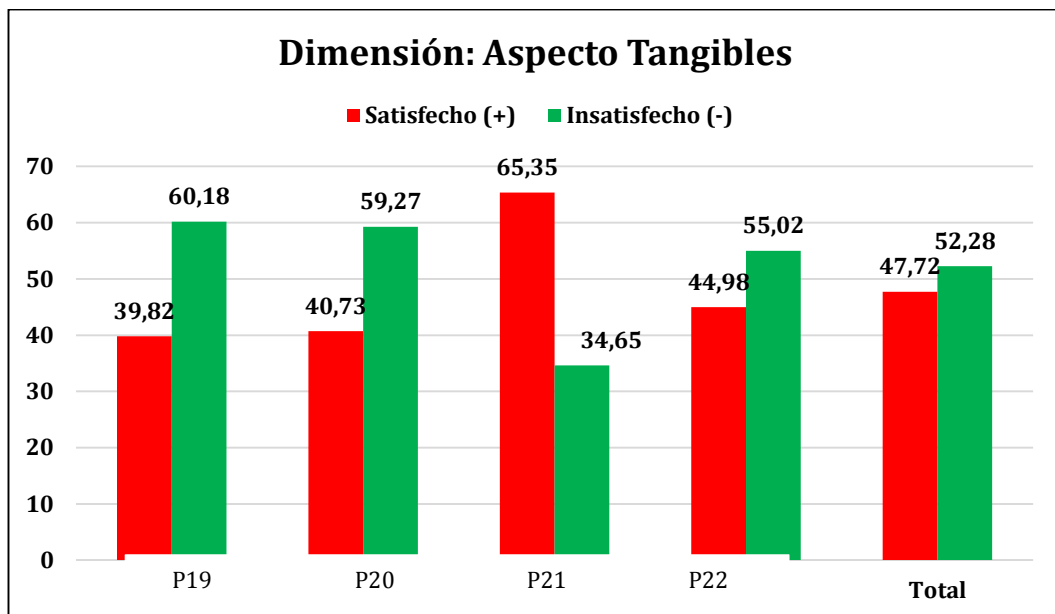
Nivel de satisfacción dimensión Aspectos Tangibles del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Aspecto Tangibles	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P19: Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia son adecuados para orientar a los pacientes.	131	39,82	198	60,18
P20: La emergencia cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.	134	40,73	195	59,27
P21: La emergencia cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	215	65,35	114	34,65
P22: Los ambientes del servicio de emergencia son limpios y cómodos.	148	44,98	181	55,02
Total	628	47,72	688	52,28

Fuente: Sistema informático del HRL

Interpretación

En la tabla 10 se observa que ante las respuestas de la preguntas P19 “Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes? el nivel de insatisfacción se encuentra en un porcentaje mayor a 60% lo que nos indica que estos aspectos son considerados por mejorar; también se observa que ante las respuestas de las preguntas P20 y P22 el nivel de insatisfacción se encuentra entre 40 a 60% lo que nos indica que estos aspectos se encuentran en proceso de mejora; se observa a su vez que ante la respuesta de la pregunta P21 el nivel de insatisfacción se encuentra en un porcentaje menor a 40% lo que nos indica que este aspecto es aceptable. Finalmente, en relación a la dimensión Aspectos Tangibles se aprecia que la insatisfacción esta entre el 40 a 60% lo que nos indica que es una dimensión en proceso de mejora.



Fuente: Sistema informático del HRL

Gráfico 9

Nivel de satisfacción dimensión Aspecto Tangibles del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Tabla 11

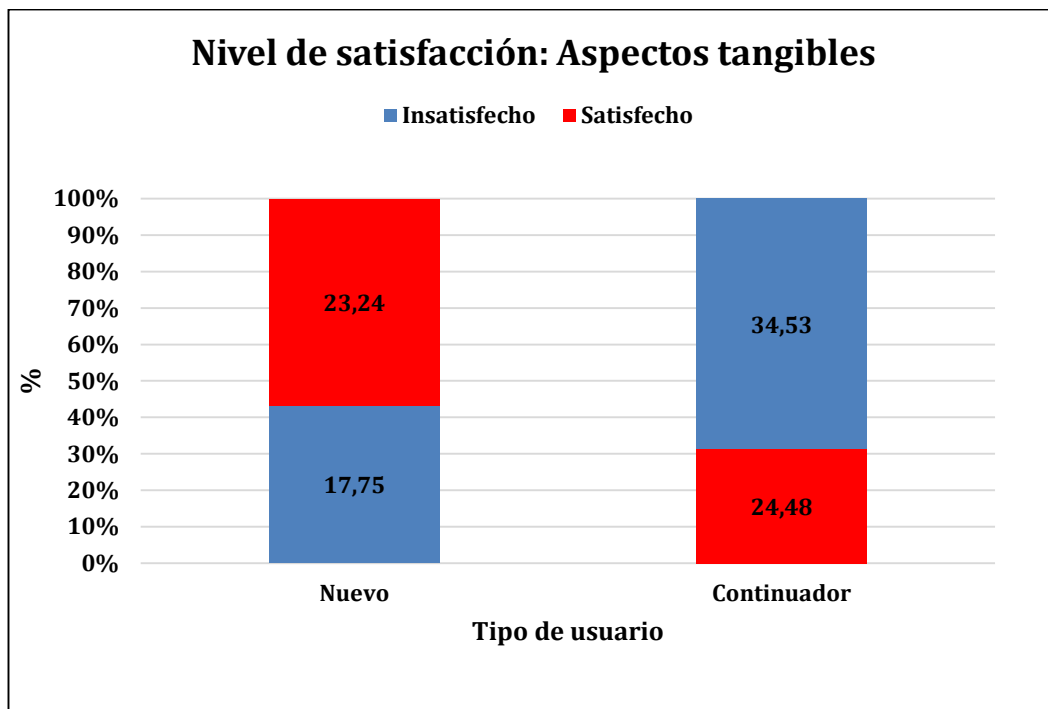
Nivel de satisfacción de la dimensión Aspectos tangibles según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Nivel de satisfacción: Aspectos tangibles		Tipo de usuario		Total
		Nuevo	Continuador	
Insatisfecho	N	58	114	172
	%	17,75	34,53	52,28
Satisfecho	N	77	80	157
	%	23,24	24,48	47,72
Total	N	135	194	329
	%	41,00	59,00	100,0

Fuente: Sistema informático del HRL

Interpretación

En la tabla 11 se observa que respecto a la insatisfacción de la dimensión Aspectos tangibles de un 52,28% el 17,75% son usuarios nuevos y el 34,53% usuarios continuadores; es decir más de la mitad de usuarios no se encuentra satisfecho con instalaciones, equipamiento y personal de salud. Respecto a la satisfacción de esta dimensión de un 47,72% el 23,24% son usuarios nuevos y el 24,48% usuarios continuadores.



Fuente: Sistema informático del HRL

Gráfico 10

Nivel de satisfacción dimensión Aspectos tangibles según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Tabla 12

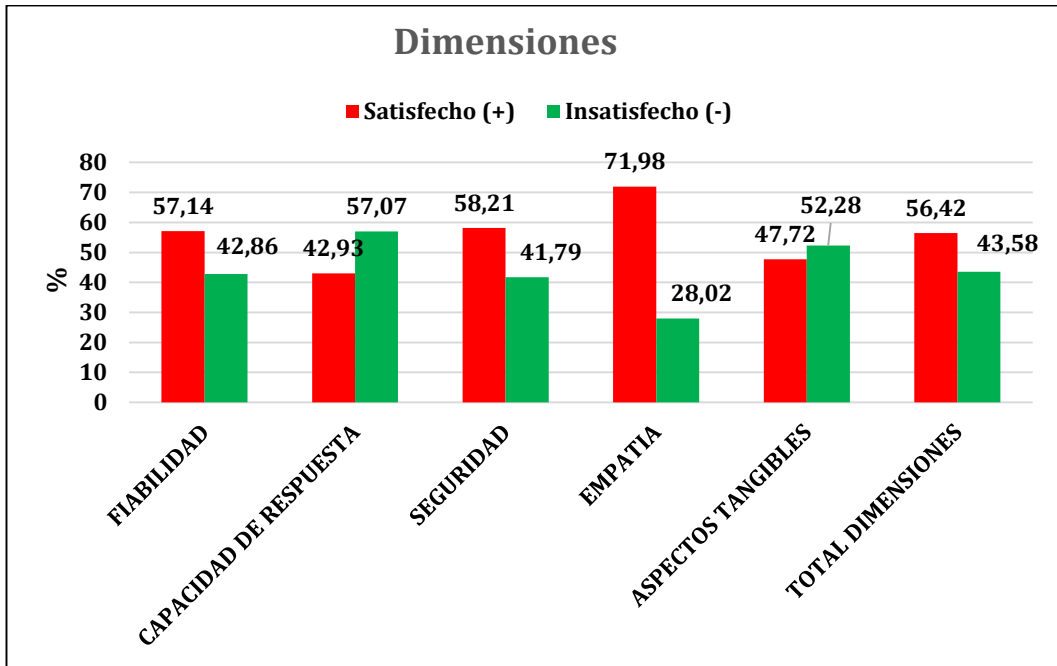
Nivel de satisfacción de las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
	%	%
FIABILIDAD	57,14	42,86
CAPACIDAD DE RESPUESTA	42,93	57,07
SEGURIDAD	58,21	41,79
EMPATIA	71,98	28,02
ASPECTOS TANGIBLES	47,72	52,28
TOTAL DIMENSIONES	56,42	43,58

Fuente: Sistema informático del HRL

Interpretación

En la tabla 12 se observa la distribución de frecuencia respecto a la apreciación que tienen los usuarios sobre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles cuyos resultados están entre 40% a 60% lo que nos indica que el nivel de insatisfacción del usuario está en proceso de mejora. Con respecto a la dimensión empatía presenta un porcentaje menor de 40% lo que nos indica que el nivel de insatisfacción es mínimo siendo esta dimensión aceptable.



Fuente: Sistema informático del HRL

Gráfico 11

Nivel de satisfacción de las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto -2022.

4.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,138 ^a	1	,710		
Corrección de continuidad ^b	,058	1	,810		
Razón de verosimilitud	,139	1	,710		
Prueba exacta de Fisher				,793	,407
Asociación lineal por lineal	,138	1	,711		
N de casos válidos	329				
a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 32,42.					
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2					

Decisión

$p=0,710 > \alpha = 0.05$ entonces:

Se rechaza H_1 y se acepta H_0 . Por lo que podríamos decir que en general no existe relación entre el tipo de usuario y el nivel de satisfacción en la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto - 2022.

Dimensión	Tipo de usuario	
Fiabilidad	$\chi^2=0,11$ $p=0.11 > \alpha=0.05$	Decisión: No existe relación entre la dimensión fiabilidad según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto. 2022.
Capacidad de Respuesta	$\chi^2=5,25$ $p=0.0219 < \alpha=0.05$	Decisión: Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto. 2022.

Seguridad	$\chi^2=0,97$ $p=0.3238 > \alpha=0.05$	Decisión: No existe relación entre la dimensión seguridad según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto. 2022.
Empatía	$\chi^2=0,50$ $p=0.4801 > \alpha=0.05$	Decisión: No existe relación entre la dimensión empatía según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto. 2022.
Aspectos Tangibles	$\chi^2=3,10$ $p=0.0784 > \alpha=0.05$	Decisión: No existe relación entre la dimensión aspectos tangibles según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto. 2022.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

En el presente estudio se determinó que en relación a la condición del encuestado más de la mitad de los encuestados fueron familiares siendo poco más de la tercera parte de los encuestados los propios usuarios. Poco menos de la tercera parte de los encuestados tuvieron edades de entre 30 a 42 años, más de la cuarta parte edades de entre 54 a 66 años; la sexta parte tuvieron edades entre 18 a 30 años y sólo una veinteva parte edades entre 66 a 78 años; es decir la mayor cantidad de encuestados tuvieron edades entre los 30 y 42 años. En relación al sexo del encuestado se determinó que poco más de la mitad fueron mujeres. El grado de instrucción de los encuestados fue de la siguiente manera: la mitad de encuestados tuvieron instrucción de secundaria, un tercio tuvo instrucción de primaria, poco menos de la sexta parte tuvieron instrucción de superior técnico, casi un tercio tuvieron estudio superior universitario y una mínima parte de los encuestados fueron analfabetos. En relación al tipo de seguro con el que se atendieron los encuestados más de las tres cuartas partes contaban con SIS. En cuanto al tipo de usuarios encuestados más de la mitad fueron continuadores; es decir ya habían acudido anteriormente al servicio; y menos de la mitad fueron nuevos.

En relación a la dimensión fiabilidad se determinó que; en promedio, poco más de la mitad se encontró satisfecho siendo la mayoría de ellos usuarios continuadores, lo que implica que es una dimensión con indicador en proceso de mejora; sin embargo, cabe destacar que ante la pregunta 05 *¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?* El porcentaje de insatisfacción fue de casi las tres cuartas partes de encuestados hechos que determina que se debe mejorar en el abastecimiento de medicamentos. Resultados adversos se hallaron en el estudio realizado por Beuzeville R. (20) en el que se determinó que la

fiabilidad fue una dimensión de calidad con la cual más de la mitad de los usuarios estaba satisfecho y similar al de Meza E. (21) en el que se determinó que la fiabilidad es una de las dimensiones con más bajo puntaje en relación a la satisfacción del usuario; cabe señalar que en relación a la mención de los medicamentos el estudio realizado por Abass et al. (12) determinó que solo la tercera parte de su muestra manifestó encontrarse satisfecho ante la información de la medicación.

Con respecto a la dimensión Capacidad de respuesta los resultados demostraron que poco menos de la mitad se encontró satisfecho traduciéndose en una dimensión en proceso de mejora; de estos usuarios la cuarta parte son nuevos y casi un quinto son continuadores. Resultados similares fueron hallados por Beuzeville R. (20) en su estudio desarrollado en Iquitos y por Dávila D. (15) en los cuales se determinó que la única dimensión con la que los usuarios mostraron satisfacción fue la capacidad de respuesta. Resultados contrarios fueron hallados por Meza E. (21) en cuyo estudio se dio a conocer que la capacidad de respuesta fue una dimensión con más bajo puntaje. Debemos señalar que es importante que los establecimientos implementen estrategias que mejoren el proceso de atención inmediata óptima ya que una falla de esta dimensión puede poner en peligro la vida del usuario.

Al referirnos a la dimensión seguridad los resultados denotan que más de la mitad de los usuarios se encontraron satisfechos; lo que nos indica que es una dimensión en proceso de mejora con un puntaje muy cerca a ser una dimensión aceptable; de los usuarios satisfechos la quinta parte son nuevos y más de la tercera parte son continuadores. Los resultados hallados difieren de los estudios realizados por Beuzeville R. (20) quien determinó que esta dimensión se encontraba por mejorar y Dávila D. (15) determinó que los usuarios encuestados demostraron mayor insatisfacción frente a esta dimensión. El tener un usuario casi satisfecho con esta

dimensión certifica que estos perciben que el personal de salud se encuentra capacitado, son cordiales y les transmite confianza durante la atención (33).

Al analizar la dimensión empatía se puede apreciar que es la dimensión en la que casi las tres cuartas partes de los usuarios se encuentran satisfechos, lo que se traduce en que es una dimensión aceptable; cabe señalar que al determinar la satisfacción por tipo de usuario se aprecia que la cuarta parte es usuario nuevo y casi la mitad continuador. Estos resultados difieren de los hallados por Dávila D. (15) quien concluyó que existe una mayor insatisfacción frente a esta dimensión; así como Beuzeville R. (20) halló que la empatía era una dimensión por mejorar ya que solo alrededor de la tercera parte de usuarios se encontraban satisfechos; al ser la empatía una dimensión que determina la buena atención personalizada del personal se puede evidenciar que en los estudios de Abass et al. (12) la empatía fue una dimensión en proceso de mejora para la atención en enfermería ya que casi la mitad de usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención brindada por este grupo profesional; sin embargo, en relación a la atención médica se determinó que solo la tercera parte manifestó estar satisfecho con la atención de este grupo profesional lo que indica que es una dimensión que debe mejorar. Meza E. L. et al. (21) hallaron que una de las dimensiones con más alto puntaje fue la empatía .

En relación a la dimensión Aspectos tangibles la presente investigación determinó que menos de la mitad de los usuarios se encuentran satisfechos, lo que indica que es una dimensión en proceso de mejora y de estos, menos de la cuarta parte son nuevos y casi una cuarta parte son continuadores. Similares resultados se hallaron en los estudios desarrollados por Beuzeville R. (20) en cuyo estudio también se determinó que era una dimensión por mejorar y el estudio de Dávila D. (15) que halló

que era una dimensión con mayor insatisfacción. Cabe señalar que los aspectos tangibles determinan la percepción de cómo se encuentran las instalaciones, del equipamiento de los servicios y si este cuenta con personal completo y capacitado (34); al respecto estudios realizados por Alemayehu M. Yakob B. y Khuzwayo N. (10), determinaron que la calidad de servicio fue sub óptima recomendando que el sistema de salud deberían enfatizar en la mejora de la calidad de atención teniendo en cuenta el buen uso de la infraestructura médica, mejorar los recursos humanos y brindar atención estándar a las mujeres usuarias del servicio; similar resultado fue hallado por Abass et al. (12) y por Salehi et al. (13), quienes encontraron que las puntuaciones más bajas sobre satisfacción del usuario se dieron en el tiempo dedicado a la atención realizada por el médico y la enfermera en los que solo la tercera parte de los usuarios estuvieron satisfechos. En la atención de los servicios de salud de emergencias es necesario contar con buen equipamiento, buena infraestructura y personal capacitado; estos componentes permitirán obtener mejores resultados ante las emergencias.

Finalmente, con los resultados obtenidos por el presente estudio, se llegó a determinar que, ante la pregunta de si existe relación entre el tipo de usuario y el nivel de satisfacción. en general no existe relación; pero ante la prueba estadística por dimensiones se llegó a determinar que solo existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y tipo de usuario. Al ser la capacidad de respuesta una dimensión que permite evidenciar la buena voluntad para socorrer con celeridad al usuario es que se puede decir que resultados contrarios se encontraron en el estudio realizado por Boutziona et al. (14); en cuyo estudio se llegó a la conclusión de que existía una atención deficiente por el mal uso del servicio de emergencia y que los usuarios migrantes percibían que la mala atención se debía a su condición de migrantes.

CONCLUSIONES

PRIMERA: no existe relación entre el nivel de satisfacción y el tipo de usuarios ($p=0,710$); sin embargo, al realizar el análisis por dimensiones se llegó a determinar que existe una relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción ($p=0,0219$).

SEGUNDA: Las características sociodemográficas son: el 28,3% de los encuestados tuvieron edades entre los 30 a 42 años y el 26,1% entre los 54 a 66 años, hubo más usuarios mujeres (56,8%) que varones (43,2%), el 50,5% tuvieron instrucción secundaria, el 84,8% contaba con seguro integral de salud y el 59% fueron usuarios continuadores.

TERCERA: En cuanto a la dimensión fiabilidad al estar entre 40% a 60% de usuarios satisfechos se determina que es una dimensión en proceso de mejora.

CUARTA: En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta al estar entre 40% a 60% de usuarios satisfechos se determina que es una dimensión en proceso de mejora.

QUINTA: En cuanto a la dimensión Seguridad al estar entre 40% a 60% de usuarios satisfechos se determina que es una dimensión en proceso de mejora.

SEXTA: En cuanto a la dimensión empatía al estar más del 60% de usuarios satisfechos se determina que es una dimensión aceptable.

SEPTIMA: En cuanto a la dimensión aspectos tangibles al estar entre 40% a 60% de usuarios satisfechos se determina que es una dimensión en proceso de mejora.

RECOMENDACIONES

- Al Jefe del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Loreto- se recomienda establecer estrategias de gestión que permita sistematizar los diferentes servicios a fin de ofrecer una atención rápida y segura.
- Al personal de Salud que labora que el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Loreto se recomienda promover estrategias que permitan una atención inmediata a la llegada del usuario valorando la gravedad de la emergencia con una intervención oportuna del personal médico el mismo que debe estar capacitado para mantener una comunicación clara y precisa con los usuarios para mejorar el indicador de fiabilidad en la calidad de atención.
- Al jefe del Servicio de emergencia socializar los resultados con respecto a la dimensión capacidad de respuesta para determinar el tiempo que demoran los usuarios en la caja de admisión, laboratorio, exámenes auxiliares y dispensa de medicamentos a fin de lograr atenciones con mayor celeridad y que el usuario considere que es una dimensión aceptable.
- Al Comité de capacitación del Hospital Regional de Loreto, con respecto a la dimensión seguridad, se propone plantear talleres de capacitación al personal de salud de emergencia en temas de salud y habilidades blandas que permitan brindar un servicio de confianza, amable y equitativo a fin de lograr dar solución oportuna al problema de salud que los aqueja.
- Respecto a la dimensión empatía se recomienda al personal de salud establecer una atención personalizada, de buen trato que permita sostener la relación médico paciente para la continuidad de la aceptación de la dimensión.
- Al jefe del Servicio de Emergencia se propone para mejorar la dimensión aspectos tangible establecer un plan de mejora que evalúe y determine las necesidades de equipamiento, señales, identificación y ubicación de los servicios para ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Organización Mundial de la Salud. 2023 [citado 6 de abril de 2023]. Calidad de la atención. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
2. Oficina de gestión de la calidad de salud. Planes de trabajo de gestión de la calidad en salud del Hospital Central de Majes [Internet]. 2024. Disponible en: <https://n9.cl/u401j>
3. Castro-Montenegro DA, Chamorro-Cabrera EY, Rosado-Onofre LM, Miranda-Gómez LE. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Revista Criterios*. 2021;28(1):196-218.
4. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 28 de junio de 2019;304-11.
5. Lazo-Gonzales O, Santivañez-Pimentel A. Calidad de la atención de salud. *Desafíos* [Internet]. Perú: Edición e impresión REP SAC; 2018. 210 p. Disponible en: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
6. OPS/OMS. OPS/OMS. 2023 [citado 6 de abril de 2023]. Salud materna. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-materna>
7. Mesa de concertación para la lucha contra la pobreza. Perú: Mortalidad materna y embarazo en adolescentes en el contexto de COVID-19. Un problema de derechos humanos, inequidades y de desarrollo. [Internet]. 2022. Disponible en: <https://cutt.ly/U7g8qPr>
8. DePeru.com. DePeru.com. [citado 6 de abril de 2023]. Hospital Regional de Loreto Felipe Arriola Iglesias en Punchana. Disponible en: <https://www.deperu.com/salud-nacional/establecimientos-de-salud-gbno-regional-minsa/hospital-regional-de-loreto-felipe-arriola-iglesias-6019>
9. Mamalelala TT. Quality emergency care (QEC) in resource limited settings: A concept analysis. *Int Emerg Nurs*. septiembre de 2022;64:101198.
10. Alemayehu M, Yakob B, Khuzwayo N. Quality of emergency obstetric and newborn care services in Wolaita Zone, Southern Ethiopia. *BMC Pregnancy Childbirth*. 2022;22(1):686.

11. Limam M, Hachani F, Ghardallou M, Bachraoui M, Mellouli M, Mtiraoui A, et al. Availability, utilization and quality of emergency obstetric care services in Sousse, Tunisia. *Pan Afr Med J.* 2021;38:272.
12. Abass G, Aseriy A, Al Badr A, AlMaghlouth A, AlOtaiby S, Heena H. Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital. *J Family Med Prim Care.* 2021;10(4):1718-25.
13. Salehi T, Nayeri ND, Mohammadi E, Mardani-Hamooleh M. Exploring patients and family members' experiences of care in the emergency department. *Emerg Nurse.* 2020;28(5):23-7.
14. Boutziona I, Papanikolaou D, Sokolakis I, Mytilekas KV, Apostolidis A. Healthcare Access, Quality, and Satisfaction Among Albanian Immigrants Using the Emergency Department in Northern Greece. *J Immigr Minor Health.* 2020;22(3):512-25.
15. Dávila Vigil DF, Chirinos Ríos CA. Quality of care in the EsSalud emergency service, northern Region, Peru. *J Med Life.* diciembre de 2022;15(12):1563-8.
16. Rivera JJ. Nivel de satisfacción como percepción de calidad de los procesos que brinda el sistema de atención móvil de urgencias de Tacna, enero-junio del año 2022 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Tacna - Perú]: Universidad Privada de Tacna; 2022 [citado 3 de mayo de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2492>
17. Guzmán K. Calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud – Tacna, 2020 [Internet] [Tesis de Maestra en Salud Pública]. [Tacna - Perú]: Universidad nacional Jorge basadre Grohmann; 2021 [citado 3 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/20.500.12510/3168>
18. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro F, Bendezu-Quispe G. External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública* [Internet]. 2019 [citado 8 de abril de 2023];36(4). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31967253/>
19. Vasquez P. Gestión de suministro de medicamentos y calidad de atención al usuario en un hospital de Iquitos. Loreto, 2023 [Internet] [Tesis de Maestra en Salud Pública]. [Lima - Perú]: Universidad Cesar

- Vallejo; 2024 [citado 3 de mayo de 2024]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/137754>
20. Beuzeville R. Perfil del usuario, calidad de atención y nivel de satisfacción en la Emergencia del Hospital III EsSalud de Iquitos, 2021 [Internet] [Tesis de maestría en Gestión de los servicios de salud]. [Lima Perú]: Universidad César Vallejo; 2021 [citado 8 de abril de 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71805>
 21. Meza E, Tenorio E. Determinación de la relación del nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Atalaya-Ucayali, respecto de la calidad de atención médica del servicio de emergencia. 2020 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Atalaya Perú]: Universidad Católica Sedes Sapientiae; 2021 [citado 3 de mayo de 2024]. Disponible en:
<https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/1098>
 22. Sáenz Manzur Rodríguez CV. Calidad de atención de salud percibida por el usuario de emergencia, Hospital Regional de Loreto Felipe Santiago Arriola Iglesias, 2020 [Internet] [Tesis de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Universidad Cesar Vallejo; 2020 [citado 8 de abril de 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48498>
 23. Lozano E. Nivel de satisfacción de la puérpera post cesárea sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de gineco - obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017 [Internet] [Título de especialista]. [Lima - Perú]: Universidad nacional Mayor de San Marcos; Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7307/Lozano_me.pdf?sequence=3&isAllowed=y
 24. Lizano E, Villegas A. La satisfacción del cliente como indicador de calidad [Internet] [Trabajo de suficiencia profesional]. [Lima-Perú]: Universidad peruana de Ciencias Aplicadas; 2019. Disponible en:
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF_E.pdf?sequence=3
 25. Kotler P, Armstrong G. Marketing [Internet]. Decimocuarta edición. Mexico: Editorial Pearson; 2012 [citado 8 de abril de 2023]. 720 p. Disponible en:
https://www.academia.edu/42228046/Kotler_P_and_Armstrong_G_2012_Marketing_14e_PEARSON_EDUCACION_MEXICO

26. Ribeiro J, Duarte Dos Anjos Scherer M, Soratto J, Schäfer AA, Santos Oliveira Dos Anjos D. User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Rev Saude Publica*. 2021;55:22.
27. Lemus S, Hamui A, Ixtla M, Maya A. Una mirada crítica sobre la noción: paciente/usuario/cliente desde la antropología en salud. *Rev CONAMED*. 2018;22(2):98-103.
28. Ministerio de Salud del Perú. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. R.M. N° 527-2011/MINSA [Internet]. 2011. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
29. Hernández H, Navarro F, Robledo H, Palacios T. Encuesta de satisfacción en pacientes externos de cinco servicios de un hospital general. *Rev Inst Nal Enf Resp Mex*. 2007;20(4):265-73.
30. Rojas J, Arancibia S, Andrade C, Ramírez-Alujas A. Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*. 2019;5(1):33-49.
31. Henao D, Giraldo A, Yepes C. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. 2018;17(34):69-80.
32. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988;64(1):12-40.
33. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana*. 2012;23(2):88-95.
34. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural Peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea)* [Internet]. 2020 [citado 12 de mayo de 2024];9(1). Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍGRAFO
¿Qué relación existe entre el tipo de usuario y el nivel de satisfacción en la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto 2022?	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación existente entre el tipo de usuario y el nivel de satisfacción en la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto 2022 <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar los datos sociodemográficos de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto 2022 Determinar el nivel de satisfacción dimensión Fiabilidad según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto 2022 Determinar el nivel de satisfacción dimensión 	<p>H₀: No existe relación entre el tipo de usuario y el nivel de satisfacción en la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto 2022</p> <p>H₁: Existe relación entre el tipo de usuario y el nivel de satisfacción en la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto 2022</p>	TIPO DE SUARIO	Nuevo	La muestra estará conformada por 329 usuarios del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto 2022	Estudios de tipo No Experimental Correlacional transversal retrospectivo	Encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en las IPRESS y servicios médicos de apoyo	La prueba estadística a utilizar para la prueba de hipótesis será el Chi cuadrado de Pearson
				Continuador				
			NIVEL DE SATISFACCIÓN	Fiabilidad				
				Capacidad de respuesta				
				Seguridad				
				Empatía				
	Aspectos tangibles							

	<p>Capacidad de Respuesta según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción dimensión Seguridad según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto 2022 • Determinar el nivel de satisfacción dimensión Empatía según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto 2022 • Determinar el nivel de satisfacción dimensión Aspectos Tangibles según tipo de usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto 2022 							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTAS SEGÚN SERVICIO DE ATENCIÓN, NIVEL Y CATEGORÍA

		Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: ___/___/___	Hora de Inicio: ___/___/___	Hora Final: ___/___/___
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____		

EXPECTATIVAS									
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							