

Factores relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el hospital II Red Asistencial Huánuco Essalud, 2017

Factors related to the satisfaction level of users in the outpatient clinic in hospital II Huánuco Essalud Welfare Network, 2017

Bernardo Cristóbal Dámaso Mata, Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, Perú, **E-mail:** bernardocristobal@gmail.com, **Orcid ID:** <https://orcid.org/0000-0002-6268-1644>

Joel Tucto Berrios, Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, Perú, **E-mail:** joeltucto@hotmail.com

Recibido el 28 de diciembre, 2017
Aceptado el 30 de marzo, 2018

ISSN 1995 - 445X (Versión Digital)

Resumen

El objetivo fue determinar la relación entre el tiempo de espera para una cita, el tiempo de permanencia hospitalaria, la orientación por el personal no médico y la explicación del personal médico con el nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el Hospital II Red Asistencial Huánuco EsSalud, 2017. Los materiales y métodos de estudio de casos y controles, los casos fueron los de mejor nivel de satisfacción y los Controles los de bajo nivel. Para el cálculo del tamaño de muestra se empleó una proporción en expuesto 0,80 y proporción en no expuesto 0,60, error tipo I (0,05) y error tipo II (0,20). Muestreo por conveniencia. El nivel de satisfacción fue evaluado con SERVQUAL. Se utilizó una ficha de recolección de información, con personal capacitado, que no pertenece a la institución. Se contó con la aprobación de los comités de investigación y ética del Hospital II. Se realizó el análisis estadístico descriptivo (proporciones, medias, tablas, gráficos) e inferencial (bivariado y multivariado). En los resultados se recolectaron 310 participantes, los Casos fueron 128 participantes y los Controles fueron 182. En el análisis inferencial bivariado se encontró asociación significativa con Edad ($p=0,024$), Tiempo de espera para una cita hospitalaria ($p=0,002$), Servicios ($p=0,016$), Recibe explicación del médico ($p=0,000$), Entiende la explicación del médico ($p=0,000$). En el análisis multivariado se encontró asociación ajustada a las otras variables con Servicio ($p=0,047$; OR=0,55 [IC95% 0,30-0,99]), Recibe explicación del médico ($p=0,001$; OR=3,62 [IC95% 1,74-7,54]), Entiende la explicación del médico ($p=0,000$; OR=5,73 [IC95% 3,02-10,86]). Concluimos en que el factor asociado en forma independiente al nivel de satisfacción en los usuarios de la consulta externa fue el Servicio donde se atendió, Recibir explicación del médico y Entender la explicación del médico.

Palabras clave: Calidad de la Atención de Salud, Satisfacción del Paciente, Factores Epidemiológicos, Pacientes Ambulatorios (DeCS fuente Bireme).

Abstract

The objective was to determine the relationship between the waiting time for an appointment, the length of hospital stay, the orientation by non-medical staff and the explanation of the medical staff with the users' successful level in the outpatient clinic in the Hospital II Huánuco ESSALUD welfare network, 2017. The materials and study research method of cases and controls, the cases were with the highest successful level and the Controls with low level. For the calculation of the sample size of employment a proportion in exposed 0.80 and proportion in not exposed 0.60, error type I (0.05) and error type II (0.20). Convenience sampling. The successful level was evaluated with SERVQUAL. A data collection form was used, with trained personnel, who do not belong to the institution. It was approved by the research and ethics committees of Hospital II. Descriptive statistical analysis (proportions, medias, tables, graphs) and inferential (bivariate and multivariate) were performed. In the results, 310 participants were collected, the cases were 128 participants and the Controls were 182. In the bivariate inferential analysis, a significant association was found with Age ($p = 0.024$), Waiting time for a hospital appointment ($p = 0.002$), Services ($p = 0.016$), Receives explanation from the doctor ($p = 0.000$), Understands the doctor's explanation ($p = 0.000$). In the multivariate analysis, we found an association adjusted to the other variables with Service ($p = 0.047$, OR = 0.55 [IC95% 0.30-0.99]),



Received doctor's explanation ($p = 0.001$, $OR = 3,62$ [IC95% 1.74-7.54]), Understand the doctor's explanation ($p=0,000$; $OR=5,73$ [IC95% 3,02-10,86]). We conclude that the factors associated independently to the successful level in the users of the outpatient clinic was the Service where it was attended; receiving an explanation from the doctor and understanding the doctor's explanation.

Key words: Quality of health care, successful patient, epidemiology factors, ambulatory patient (DeCS source Bireme).

INTRODUCCIÓN

Los servicios de salud a nivel nacional y sobre todo regional, como es Huánuco, se enfrentan a una creciente insatisfacción por parte de los pacientes que acuden a establecimientos de salud.

Las quejas por múltiples motivos crece cada día, mientras los equipos de Gestión no establecen estrategias que enfrenten los problemas a mediano y largo plazo. Solo se observan medidas a corto plazo, sin impacto sostenido.

Los conceptos de calidad y de gestión de la calidad han evolucionado considerablemente a lo largo de los últimos setenta años, dando lugar a sucesivas teorías y enfoques que han ido complementando los enfoques anteriores hasta llegar a la denominada gestión de la calidad total (Moreno-Luzón, Peris, & González, 2001).

La evolución de la gestión de la calidad desde una perspectiva muy centrada en la producción hasta perspectivas que integran la dimensión del mercado, ha tenido como consecuencia el dar cada vez mayor importancia a la satisfacción de las expectativas de los clientes como eje central y principio básico de la calidad. En este sentido, un producto o servicio será de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente (Moreno-Luzón, Peris, & González, 2001).

Berry, Bennet y Brown (1989): "Un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, como a veces se le defina, sino más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente" (Mateos, 2007).

En un estudio realizado en la ciudad de Lima, el usuario externo de Emergencia del Hospital

María Auxiliadora, empleando el SERVQUAL, mostró un nivel de Insatisfacción (71,09%, Categoría: Por Mejorar). La Dimensión que presentó mayor insatisfacción fue Capacidad de respuesta (78,80%) (Ministerio-de-Salud, 2014).

En la ciudad de Lima, en el Hospital Santa Rosa, se encontró como los factores más frecuentes asociados con la insatisfacción del Paciente en el servicio de Emergencia: Percepción del paciente que nuestra Farmacia no cuenta con todos los medicamentos, Percepción de los pacientes que la atención en Farmacia, Caja y Admisión, Percepción de los pacientes de no ser atendidos a la llegada a emergencia sin importar su condición socioeconómica y Percepción de los pacientes en relación a que no son atendidos considerando la gravedad de su salud (Ministerio-de-Salud, 2014).

En un estudio realizado en provincia, titulado "Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú", encontraron solo un 25,0% de satisfacción. Estuvieron asociados a la baja satisfacción en los usuarios el tener el nivel de estudios de secundaria ($ORa: 0,05$; $IC\ 95\%: 0,01-0,64$) y haber sido hospitalizado en el servicio de Cirugía ($ORa\ 0,14$; $IC\ 95\%: 0,04-0,53$) (Quispe, 2015).

Se emplea el SERVQUAL, instrumento de medición para evaluar el nivel de satisfacción del usuario. El trabajo desarrollado por Cabello y colaborador sobre "Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud", en Consulta Externa y Emergencia, ha "demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar

proyectos de mejora” (Cabello & Chirinos, 2015).

El SERVQUAL es útil para realizar un seguimiento de la calidad del servicio por dimensión en una misma organización a lo largo del tiempo o en comparación con otras organizaciones similares. También puede utilizarse para clasificar a los usuarios en varios segmentos de la calidad percibida (por ejemplo, alto, medio, bajo), para luego identificar sus características demográficas y psicológicas con el fin de obtener conocimientos útiles para mejorar la gestión. Asimismo, SERVQUAL pretende definir y medir de una manera común y universal, la calidad de un amplio espectro de servicios, aunque sus reactivos requieren ser ajustados para aplicarlo a servicios específicos. Se han realizado múltiples adaptaciones de SERVQUAL para ajustarlo a necesidades de giros específicos como los servicios en línea, los seguros de vida y la renta de autos, así como a los que presta el sector público. No obstante, todavía no hay mucho conocimiento sobre cómo los elementos regionales de idiosincrasia pueden influenciar las expectativas del cliente y la percepción de sentirse bien atendidos. Además, queda por superar la limitación de SERVQUAL de ignorar las diferencias en la importancia que los atributos para la calidad tienen para los usuarios. Esa limitación podría llevar a las organizaciones a asignar recursos para mejorar la percepción de la calidad del servicio de los usuarios o para influir en sus expectativas, en dimensiones que son poco importantes para los mismos (Conciencia-Tecnológica-Nº-40, 2010).

La identificación de factores que influyen en la satisfacción del usuario, posibilitaría influir en esta para mejorar la percepción del paciente ante los servicios de salud. La relevancia social se dirige a mejorar la satisfacción de los usuarios del sistema de salud. La relevancia académica llenaría el conocimiento sobre factores condicionantes que influyen en la satisfacción de los usuarios externos. La relevancia práctica, permitirá a los gestores de los Sistemas de Salud a establecer estrategias de mejora.

Fue objetivo del estudio el determinar la relación entre el tiempo de espera para una

cita, el tiempo de permanencia hospitalaria, la orientación por personal no médico y la explicación del personal médico con el nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el Hospital II Red Asistencial Huánuco EsSalud, 2017.

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño de investigación: Casos y controles.

Población, muestra y muestreo

Población: población adscrita al Hospital II Red Asistencial Huánuco EsSalud, que asiste a una consulta externa.

Unidad de muestreo: usuario que asiste a la consulta externa

Muestra: para el cálculo del tamaño de la muestra para diseño analítico, para proporciones (expuesto 80% y no expuesto 60%), error tipo I 0,05 y error tipo II 0,20, obteniéndose 100 participantes para los casos y controles respectivamente.

Muestreo: no probabilístico consecutivo.

Criterios de elegibilidad:

Criterios de inclusión (firma el consentimiento informado y 18 o más años de edad).

Criterios de exclusión (No acepten firmar el consentimiento informado, menores de 18 años de edad, enfermedad aguda y gestantes en trabajo de parto).

Definición de Caso (nivel alto de satisfacción según SERVQUAL [50% o más en la dimensión Empatía] que asiste a consulta externa del Hospital II Red Asistencial Huánuco EsSalud).

Definición de Control (nivel medio-bajo de satisfacción según SERVQUAL [menos de 50% en la dimensión Empatía] que asiste a consulta externa del Hospital II Red Asistencial Huánuco EsSalud).

Variables

Variable dependiente: el nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el Hospital II (medido por el SERVQUAL).

Variables independientes: el tiempo de espera para una cita hospitalaria (semanas), el tiempo de permanencia hospitalaria (horas), recibe/entiende orientación por personal no médico y recibe/entiende explicación del personal médico.

Variables intervinientes

Edad, género, procedencia, grado de

instrucción, ocupación y comorbilidad, Servicio.

Métodos: encuesta y entrevista.

Técnicas: encuesta personal, entrevista estructurada y observación no experimental

Instrumentos: cuestionario (ficha de recolección de información), validada por expertos (0,85) y coeficiente de confiabilidad (0,80). Se emplea el SERVQUAL, promovido por el Minsa (Ministerio-de-Salud, 2012) y EsSalud.

La metodología del SERVQUAL se describe en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud, Ministerio de Salud.

SERVQUAL.- Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Expectativa del Usuario.- Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

Percepción del Usuario.- Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

Consideraciones éticas

Antes de la ejecución del protocolo de investigación, esta contó con la aprobación de los comités de investigación y ética de la Red

Asistencial Huánuco EsSalud.

Análisis de datos

Se realizó un análisis estadístico descriptivo: medidas de tendencia central (media), de dispersión (desviación estándar), intervalos de confianza 95% y tablas estadísticas.

Para el análisis estadístico inferencial bivariado se empleó U de Mann Whitney y chi cuadrado. Se calcularon OR crudo y OR ajustado. Para el análisis multivariado, se empleó la Regresión logística para evaluar la asociación. Se consideró significancia estadística con un $p < 0,05$.

RESULTADOS

Tabla 1. Características demográficas en los usuarios de la Consulta externa en el Hospital II Red Asistencial Huánuco EsSalud, 2017 (n=310)

Característica	Frecuencia	Porcentaje
Género		
Femenino	197	63,55
Masculino	113	36,45
Edad		
x + DS	50,79 + 17,12	
Procedencia		
Huánuco	171	55,16
Amarilis	84	27,10
Pillcomarca	10	3,23
Cayhuayna	9	2,90
Otros	36	11,61
Grado de instrucción		
Analfabeto	14	4,52
Primaria incompleta	11	3,55
Primaria completa	16	5,16
Secundaria incompleta	41	13,23
Secundaria completa	101	32,58
Superior	127	40,97
Ocupación		
Trabajadora del hogar	134	43,23
Docente de colegio	49	15,81
Comerciante	26	8,39
Abogado	21	6,77
Chofer	16	5,16
Administrativo	9	2,90
Docente universitario	8	2,58
Enfermera	3	0,97
Contador	3	0,97
Economista	3	0,97
Ingeniero	2	0,65
Otros	36	11,61

En la Tabla 1, se presentan las características demográficas de los participantes del estudio. Se debe resaltar que en su mayoría fueron mujeres, procediendo de Huánuco, de instrucción secundaria o mayor. La mayoría trabajadoras del hogar.

Tabla 2. Características clínicas en los usuarios de la Consulta externa en el Hospital II Red Asistencial Huánuco EsSalud, 2017 (n=310)

Característica	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de satisfacción de la calidad de atención		
Caso (mejor calidad)	128	41,29
Control (no mejor calidad)	182	58,71
Servicio		
Oftalmología	55	17,74
Medicina interna	49	15,81
Pediatría	47	15,16
Traumatología	31	10,00
Neurología	26	8,39
Medicina general	24	7,74
Urología	21	6,77
Cardiología	10	3,23
Gastroenterología	10	3,23
Psiquiatría	9	2,90
Infectología	8	2,58
Cirugía	7	2,26
Gineco obstetricia	6	1,94
Otorrinolaringología	4	1,29
Dermatología	3	0,97
Comorbilidades		
Diabetes	82	26,45
Hipertensión	44	14,19
Asma	38	12,26
Tuberculosis	27	8,71
Artrosis	3	0,97
Hipotiroidismo	1	0,32
Hipertiroidismo	1	0,32
Artritis reumatoide	1	0,32
Depresión	1	0,32
Gastritis	2	0,65
Esquizofrenia	1	0,32
Sinusitis	1	0,32
Trastorno bipolar	1	0,32
Infección por VIH	1	0,32
Litiasis renal	1	0,32
Tiempo de espera para una cita hospitalaria (semanas)		
X + DS	7,33 + 5,69	
Tiempo de espera en la cita (horas)		
X + DS	1,52 + 0,87	

Personal no médico que orientó al paciente		
Personal de módulo	74	23,87
Personal de EEL	45	14,52
Enfermera	6	1,94
Obstetra	3	0,97
Técnico de enfermería	1	0,32
Personal no médico, ¿explicó al paciente?		
Si	19	22,09
No	67	77,91
Personal no médico, ¿entendió la explicación?		
Si	8	9,30
No	78	90,70
Personal médico, ¿explicó al paciente?		
Si	194	62,58
No	116	37,42
Personal médico, ¿entendió la explicación?		
Si	116	37,42
No	194	62,58

Las características clínicas son presentadas en la Tabla 2. Se destaca la participación de los múltiples servicios, además de la participación de los profesionales médicos y no médicos en un número importante.

Tabla 3. Tablas comparativas entre mejor y bajo nivel de Satisfacción (SERVQUAL) en los usuarios de la Consulta externa en el Hospital II Red Asistencial Huánuco EsSalud, 2017 (n=310)

Mejor nivel de Satisfacción según SERVQUAL (n=128)					Bajo nivel de Satisfacción según SERVQUAL (n=182)				
Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%		n	%	n	%
Pregunta 1	68	53,1	60	46,9	Pregunta 1	47	25,8	135	74,2
Pregunta 2	70	54,7	58	45,3	Pregunta 2	44	24,2	67	36,8
Pregunta 3	67	52,3	61	47,7	Pregunta 3	42	23,1	140	76,9
Pregunta 4	81	63,3	47	36,7	Pregunta 4	52	28,6	130	71,4
Pregunta 5	17	13,3	111	86,7	Pregunta 5	2	1,1	180	98,9
Fiabilidad	303	47,3	337	52,7	Fiabilidad	187	20,5	652	71,6
Pregunta 6	21	16,4	107	83,6	Pregunta 6	10	7,8	172	134,4
Pregunta 7	11	8,6	117	91,4	Pregunta 7	1	0,8	181	141,4
Pregunta 8	13	10,2	115	89,8	Pregunta 8	1	0,8	181	141,4
Pregunta 9	25	19,5	103	80,5	Pregunta 9	18	14,1	164	128,1
Capacidad de Respuesta	70	13,7	442	86,3	Capacidad de Respuesta	30	4,1	698	95,9
Pregunta 10	76	59,4	52	40,6	Pregunta 10	38	20,9	144	79,1
Pregunta 11	69	53,9	59	46,1	Pregunta 11	16	8,8	166	91,2
Pregunta 12	68	53,1	60	46,9	Pregunta 12	8	4,4	174	95,6
Pregunta 13	75	58,6	53	41,4	Pregunta 13	6	3,3	176	96,7
Seguridad	288	56,25	224	43,75	Seguridad	68	9,34	660	90,66
Pregunta 14	67	21,6	61	47,7	Pregunta 14	35	19,2	147	80,8
Pregunta 15	81	26,1	47	36,7	Pregunta 15	0	0,0	182	100,0
Pregunta 16	61	19,7	67	52,3	Pregunta 16	3	1,6	179	98,4
Pregunta 17	56	18,1	72	56,3	Pregunta 17	4	2,2	178	97,8
Pregunta 18	65	21,0	63	49,2	Pregunta 18	3	1,6	179	98,4
Empatía	330	51,6	310	48,4	Empatía	45	4,9	865	95,1
Pregunta 19	63	49,2	65	50,8	Pregunta 19	31	17,0	151	83,0
Pregunta 20	56	43,8	72	56,3	Pregunta 20	24	13,2	158	86,8
Pregunta 21	70	54,7	58	45,3	Pregunta 21	36	19,8	146	80,2
Pregunta 22	89	69,5	39	30,5	Pregunta 22	61	33,5	121	66,5
Aspectos Tangibles	278	54,3	234	45,7	Aspectos Tangibles	152	20,9	576	79,1
PORCENTAJE TOTAL	1269	45,1	1547	54,9	PORCENTAJE TOTAL	482	12,0	3451	86,2

Se comparan, en la Tabla 3, el mejor y bajo nivel de satisfacción. Se destaca que las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles del SERVQUAL son las de mayor nivel (más del 50%).

Tabla 4. Análisis inferencial de los Factores relacionados al nivel de satisfacción en los usuarios de la Consulta externa en el Hospital II Red Asistencial Huánuco EsSalud, 2017 (n=310)

Características	Nivel de Satisfacción				p	OR	IC 95%	
	Mejor	%	Bajo	%			Inf	;
Género								
Masculino	48	42,48	65	57,52	0,103	1,08	0,66	1,77
Femenino	80	40,61	117	59,39				
Edad								
X + DE	48,20 + 16,77		52,60 + 17,17		0,024&			
Tiempo de espera para una cita hospitalaria (semanas)								
X + DE	6,22 + 5,25		8,12 + 5,86		0,002&			
Tiempo de espera en la cita (horas)								
X + DE	1,43 + 0,89		1,57 + 0,86		0,108&			
Servicios								
Medicina	57	41,01	82	58,99	0,003			
Pediatría	30	63,83	17	36,17				
Cirugía	40	33,9	78	66,1				
Gineco obstetricia	1	16,67	5	83,33				
Servicios agrupados								
Medicina – Pediatría	41	33,06	83	66,94	0,016	0,56	0,34	0,92
Cirugía – GO	87	46,77	99	53,23				
Recibe explicación del Médico								
Si	113	58,25	81	41,75	0,000	9,39	4,95	18,57
No	15	12,93	101	87,07				
Entiende la explicación del Médico								
Si	87	75,00	29	25,00	0,000	11,20	6,29	20,04
No	41	21,13	153	78,87				

& U de Mann Whitney

La Tabla 4 describe el análisis inferencial entre los factores relacionados y el nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el Hospital II Red Asistencial Huánuco EsSalud. No se encontró relación estadística con alguna comorbilidad, procedencia, ocupación, ni grado de instrucción, ni la explicación, ni entendimiento de dicha explicación impartida por los profesionales no médicos, ni de módulo, ni del personal de EsSalud en Línea (EEL).

Tabla 5. Análisis multivariado entre los Factores relacionados al nivel de satisfacción en los usuarios de la Consulta externa en el Hospital II Red Asistencial Huánuco EsSalud, 2017 (n=310)

Variable	OR	DE	p	IC 95%		
				Inf	;	Sup
Tiempo de espera para cita hospitalaria	1,00	0,03	0,938	0,95	;	1,06
Servicios (Clínicas vs Quirúrgicas)	0,55	0,17	0,047	0,30		0,99
Recibe explicación del médico	3,62	1,35	0,001	1,74	;	7,54
Entiende la explicación del médico	5,73	1,87	0,000	3,02	;	10,86
Edad	0,99	0,01	0,398	0,97	;	1,01
Genero	1,40	0,01	0,286	0,75	;	2,60

En el análisis multivariado entre los factores relacionados con el nivel de satisfacción en los usuarios de la Consulta externa, se encontró relacionado en forma independiente a la Explicación recibida por el Médico y al Entendimiento de la Explicación del Médico (Tabla 5).

DISCUSIÓN

Huánuco es una región con diferencias en su composición demográfica, étnica, geográfica, socioeconómica y sanitaria (DIRESA, 2016). En los últimos decenios la población huanuqueña ha experimentado cambios en la distribución por grupos de edad, una mayor proporción de menores de 5 años y de la población adulto mayor (DIRESA, 2016).

El Hospital II es el Centro Hospitalario de mayor complejidad y de referencia de la región Huánuco para los establecimientos periféricos de la Red Asistencial Huánuco EsSalud (DIRESA, 2016). El Hospital II brinda los servicios de atención ambulatoria, hospitalización, emergencia y servicios de ayuda al diagnóstico, contando con las cuatro especialidades básicas (Medicina, Pediatría, Gineco-obstetricia y Cirugía) (DIRESA, 2016). El Hospital II, como parte referencial de EsSalud a nivel de la región de Huánuco, cuenta con la mayor cobertura de servicios de salud a nivel local y recibe pacientes de otros establecimientos (hospitales, centros médicos y postas de salud), ubicados en zonas urbanas, urbano marginales y agrarios, que cuenten con seguro social de salud (DIRESA, 2016).

En el análisis inferencial bivariado se encontró una asociación significativa con Edad. La revisión sistemática realizada por Enkhjargal Batbaatar, demuestra relación (Batbaatar, Dorjdagva, Luvsannyam, & Amenta, 2017). El estudio de Renato S. Almeida no encontró asociación con el grupo etario (Almeida, Nogueira, & Bourliataux-Lajoine, 2013). El Hospital II atiende a pacientes asegurados, que en su mayoría lo conforman adultos, población económicamente activa, sin asistencia frecuente a los establecimientos de salud que sí lo realiza el adulto mayor, influenciando en la satisfacción de los usuarios. Así mismo, en el análisis inferencial se encontró significancia con el tiempo de espera para una cita hospitalaria.

En Indonesia, la investigadora Angga Prawira Kautsar encuentra asociación entre estas variables, para servicios de farmacia (Kautsar, Nurhayati, & Gozali, 2017). Además la investigación de Enkhjargal Batbaatar encuentra asociación con el tiempo de espera

(Batbaatar, Dorjdagva, Luvsannyam, & Amenta, 2017). La mayor espera influiría en el nivel de satisfacción de los usuarios, donde a mayor tiempo peor percepción, demostrado en nuestro estudio.

En el análisis multivariado se encontró asociación con Servicio donde se atendió, siendo los servicios de Medicina y Pediatría con mejor nivel de satisfacción comparado con Cirugía y Gineco-obstetricia. En la revisión sistemática de Enkhjargal Batbaatar, se demuestra que el tipo de servicio puede relacionarse con la percepción del paciente (Batbaatar, Dorjdagva, Luvsannyam, & Amenta, 2017). En el estudio de Li-hua Fan y col se encontró diferencias estadísticas para el servicio de Pediatría y Ginecología, asemejándose a nuestros resultados (Fan, y otros, 2017). Un estudio en Korea del Sur no demostró relación entre el nivel de satisfacción de acuerdo al servicio evaluado (Seoyoung & Eun-Kyung-K, 2017). Estas diferencias podrían deberse a un problema metodológico como el sesgo de selección o el tamaño de muestra; sin embargo, otra explicación podría deberse a que los procedimientos quirúrgicos constituyen "invasión del cuerpo", deteriorando el nivel de satisfacción de los pacientes, propuesto en un estudio de enfoque cualitativo (Schembri, 2015). Otra explicación puede deberse al burnout que podría presentarse en el personal médico de cirugía (Dewa, Loong, Bonato, & et al, 2017).

Del mismo análisis multivariado, las otras variables relacionadas al nivel de satisfacción de los usuarios fueron: Recibir explicación del médico y Entender la explicación del médico. La revisión sistemática realizada por Drishtikon describe que el cuidado médico influencia en el nivel de satisfacción, incluso con el análisis multivariado (Kumari, 2013-2014). En el estudio desarrollado por Carolyn S. Dewa se encuentra asociación entre el Burnout de los médicos y el nivel de satisfacción, es decir la actitud del médico influye en la percepción del paciente (Dewa, Loong, Bonato, & et al., 2017). En la tesis desarrollada por Walter Ninamango, se describe que las expectativas básicas de un paciente se orientan a que la atención sea "fiable, revestida de competencia, cortesía, educación, honestidad, credibilidad, seguridad y con resultados adecuados a los tratamientos"

por parte del personal de salud (como el médico) (Ninamango, 2014); este mismo estudio encontró un alto porcentaje de insatisfacción en la consulta externa de medicina interna (83,9%). En el estudio de Aliasghar Nadi, empleando el SERVQUAL, se encontró una brecha estadísticamente significativa entre todas sus dimensiones, resaltando la alta expectativa hacia la atención por parte del personal de salud (médico), pero que en la percepción fue muy baja el nivel de satisfacción (Nadi, y otros, 2016). Un estudio realizado en Korea del Sur demuestra que las habilidades de comunicación del personal de salud están asociadas con la satisfacción y percepción de los pacientes (Kim & Lee, 2016). Todos los estudios revisados demuestran que la habilidad de comunicación y explicación del personal médico influye en el mejor nivel de satisfacción de los pacientes.

Los factores asociados en forma independiente al nivel de satisfacción en los usuarios de la consulta externa fue el Servicio donde se atendió, Recibir explicación del médico y Entender la explicación del médico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida, R., Nogueira, L., & Bourliataux-Lajoine, S. (2013). Analysis of the user satisfaction level in a public physical therapy service- July-Aug.17(4):328-35. *Braz J Phys Ther.*
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. 137 (2): 89-101. *Perspectives in Public Health.*
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2015). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. 23(2):88-95. Lima: *Rev. Med. Hered.*
- Conciencia-Tecnológica-Nº-40. (2010). La Calidad del Servicio de un Centro de Información. Julio Diciembre. pag.5-9. Lima.
- Dewa, C., Loong, D., Bonato, S., & et al. (2017). The relationship between physician burnout and quality of healthcare in terms of safety and acceptability: a systematic review. 7: e015141. (Último acceso 10 enero 2018). *BMJ Open.* Obtenido de <https://doi:10.1136/bmjopen-2016-015141>
- DIRESA. (2016). Análisis de la Situación de Salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Décima sexta edición. . Huánuco: DIRESA de Huánuco MINSA.
- Fan, L.-h., Gao, L., Liu, X., Zhao, S.-h., Mu, H.-t., Li, Z., & at el. (2017). Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. (12): e0190123. (Último acceso 10 enero 2018). *China: PLoS ONE 12.* Obtenido de <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190123>
- Kautsar, A., Nurhayati, N., & Gozali, D. (2017). Effect of prescription waiting time on patient satisfaction mediated by service quality of pharmacy unit in public hospital in Bandung city. 7(11):1230-4. *National Journal of Physiology, Pharmacy and Pharmacology.*
- Kim, B., & Lee, J. (2016). Relationships between Personal Traits, Emotional Intelligence, Internal Marketing, Service Management, and Customer Orientation in Korean Outpatient Department Nurses. 10 18–24. *Asian Nursing Research.*
- Kumari, S. (2013-2014). Systemic Review of Patients' Satisfaction for Effective Health Care Management. 5 (1): 53-71. *Drishtikon: A Management Journal.*
- Mateos, M. (2007). Desarrollo de un instrumento de medición que evalúe la calidad en el servicio, que presta el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla. Universidad de las Américas Puebla: Maestría en Administración de Empresas con área de concentración en Marketing. Departamento de Administración de Empresas y Mercadotecnia. Escuela de Negocios y Economía. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/
- Ministerio-de-Salud. (2012). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. Nº 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. pag. 58. Lima: Dirección de Calidad en Salud.
- Ministerio-de-Salud. (2014). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios

- Externos de Emergencia SERVQUAL. Lima: Hospital Maria Auxiliadora. Obtenido de <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
- Ministerio-de-Salud. (2014). Informe de encuesta de satisfacción (Servqual) aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos segundo semestre. Lima: Hospital Santa Rosa. Obtenido de http://www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2014_2.pdf
- Ministerio-de-Salud. (2014). Informe de encuesta de satisfacción (Servqual) aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos segundo semestre. Lima: Hospital Santa Rosa. Obtenido de <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
- Ministerio-de-Salud. (2014). Informe de encuesta de satisfacción (Servqual) aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos segundo semestre. Lima: Hospital Santa Rosa. Obtenido de http://www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2014_2.pdf
- Ministerio-de-Salud. (2014). Informe de encuesta de satisfacción (Servqual) aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos segundo semestre. Lima: Hospital Santa Rosa. Obtenido de http://www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2014_2.pdf
- Moreno-Luzón, M., Peris, F., & González, T. (2001). Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos. Madrid: Prentice Hall.
- Nadi, A., Shojaei, J., Abedi, G., Siamian, H., Abedini, E., & Rostami, F. (2016). Patients' Expectations and Perceptions of Service Quality in the Selected Hospitals. 70(2): 135-9. Med. Arch.
- Ninamango, W. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Lima-Perú: Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, Facultad de Medicina, UNMSM.
- Quispe, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. 32(2):299-302. Apurimac: Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública.
- Schembri, S. (2015). Experiencing health care service quality: through patients' eyes. 39, 109-16. Australian Health Review.
- Seoyoung, L., & Eun-Kyung-K. (2017). The Effects of Korean Medical Service Quality and Satisfaction on Revisit Intention of the United Arab Emirates Government Sponsored. 11 142-9. Patients, Asian Nursing Research.