



UNIVERSIDAD
AUTONOMA
DE ICA
RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU
RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“SATISFACCIÓN DE ANCIANOS Y LOS INDICADORES DE
CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA AMBULATORIA DEL
HOSPITAL SAN JOSE DE CHINCHA ABRIL - SETIEMBRE 2017”**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADA(O) EN ENFERMERIA

PRESENTADO POR:

- FLAVIA RIVERA CRISOSTOMO

- SAUL ASTO JAIME

ASESOR:

DRA. ROSARIO SILVANA CAMPOS MARTINEZ

CHINCHA - ICA- PERÚ, 2018

DEDICATORIA

A mis padres, por ser mis guías en cada reto que afronto y a mi familia que
Siempre tuvieron una palabra de aliento a lo largo de todos estos años.

Flavia

A mis hijos, por ser mis guías en cada reto que afronto y a mi familia que
Siempre tuvieron una palabra de aliento a lo largo de todos estos años.

Saúl

RESUMEN

Se realizó un estudio de tipo descriptivo donde se evaluaba la satisfacción de los ancianos mediante indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha de Abril a Septiembre del 2017. El estudio estuvo conformado por 108 pacientes ancianos que acudieron a diferentes servicios de consulta ambulatoria y se aplicó una encuesta, donde se obtuvo que el 58% de pacientes esperó entre 31 a 45 minutos para su atención y el 9% esperó más de 60 minutos; de igual manera se determinó que el 48% de pacientes recibió algunos de sus medicamentos, el 25% recibió la mayoría y sólo el 23% recibió todos los medicamentos prescritos. En relación a la calificación de la atención por parte de los médicos, se determinó que en la mayoría de casos el trato fue amable y respetuoso; respecto al personal no médico se obtuvo que menos de la mitad tuvo este trato amable y respetuoso. Así mismo en relación al nivel de satisfacción, se vio que más del 70% resultó satisfecho con la atención recibida. Por lo que se concluye que los indicadores de salud deben ser evaluados constantemente con el fin de mejorar la atención de los pacientes ancianos, tomando en cuenta sus opiniones y sus percepciones acerca de la atención que ellos mismos reciben.

INDICE

DEDICATORIA.....	02
RESUMEN.....	03
INDICE.....	04
I. INTRODUCCIÓN.....	05
II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	06
2.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	06
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	07
2.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION.....	08
2.4 HIPÓTESIS.....	09
2.5 VARIABLES.....	10
2.6 DEFINICION OPERACIONAL.....	12
III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	13
IV. MARCO TEORICO.....	14
V. MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS.....	28
VI. RESULTADOS.....	31
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
7.1 CONCLUSIONES.....	41
7.2 RECOMENDACIONES.....	42
BIBLIOGRAFÍA.....	43
ANEXOS.....	46

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad explicar cómo es que los ancianos perciben la atención que reciben en consulta externa, y cuáles son los indicadores que se usan para evaluar dicha atención, cabe resaltar que en la actualidad muchas instituciones públicas y privadas han venido desarrollando estrategias para mejorar su atención, no solo a nivel de salud, sino también en instituciones administrativas.

El presente estudio es de gran relevancia ya que toma en cuenta a quienes muchas veces son dejados de lado y que a ciencia cierta son los mayores consumidores del sistema de salud, por lo que nos referimos a los ancianos o adultos mayores.

En el segundo capítulo se describe la problemática actual de este problema, para luego plantear la parte teórica en los capítulos siguientes y la metodología que se usó en el presente.

Luego se presentarán los resultados seguidos de las conclusiones y recomendaciones que fueron elaboradas a lo largo del análisis de los mencionados resultados.

II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad de la atención de salud. La satisfacción del paciente afecta los resultados clínicos, la retención de pacientes y las reclamaciones por negligencia médica. Afecta la entrega oportuna, eficiente y centrada en el paciente de la atención médica de calidad. La satisfacción del paciente es, por lo tanto, un indicador, pero un indicador muy eficaz para medir el éxito de los médicos y hospitales.

La satisfacción del paciente es una medida importante de la calidad de la atención médica. Por lo que se considera parte integral de la calidad del servicio. Su medición también se requiere para cumplir con las agendas de mejora del rendimiento y revalidación para los profesionales de la salud. Sin embargo, la experiencia clínica nos dice que los instrumentos adecuadamente desarrollados o validados no se usan ampliamente en ninguna de estas configuraciones.

Es por ello que este estudio busca evaluar dicha satisfacción en los principales usuarios de los sistemas de salud en este caso los pacientes ancianos que acuden a consulta externa del Hospital San José de Chíncha entre Abril - Setiembre del 2017.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es la relación entre la satisfacción de ancianos y los indicadores de calidad de atención en la consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha Abril - Setiembre 2017?

2.2.2 PROBLEMA SECUNDARIOS

- ¿Cuáles son las percepciones de ancianos que se atienden en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha Abril - Setiembre 2017?
- ¿Cuáles son los indicadores de calidad de atención de ancianos en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha Abril - Setiembre 2017?
- ¿Cuáles son las características de la atención que consideran importante los ancianos que se atienden en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha Abril - Setiembre 2017?

2.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En la perspectiva de mejorar la calidad de la atención, teniendo en cuenta la calidad de vida, los pacientes juegan un papel vital. En las decisiones de política sanitaria, a todos los niveles, se debe tener en cuenta la percepción del paciente sobre su propio estado de salud para adaptar la oferta.

Atender las necesidades de los pacientes aplicando cada vez más en diversas enfermedades, particularmente en enfermedades crónicas, la medición de la calidad de vida relacionada con la salud ayuda a comprender mejor la demanda de atención médica.

Recientemente, la medición de la calidad de vida relacionada con la salud incluso se ha recomendado como indicador de perfil de la comunidad por el Instituto de Medicina en los Estados Unidos.

Con el uso de una herramienta de fácil aplicabilidad y de alta fiabilidad dentro de la investigación, como es la encuesta, lo cual nos permitirá realizar Proyectos de Mejora Continua para una buena atención de calidad y a la vez cumplir con la norma del MINSA y OMS para brindar una atención cada vez más humanizada.

Es por ello que el presente trabajo busca mejorar la calidad de atención de los pacientes ancianos que acuden a consulta externa del Hospital San José de Chíncha entre Abril - Setiembre del 2017.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación entre la satisfacción de ancianos y los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha Abril - Setiembre 2017.

2.4.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS

- Las percepciones de ancianos determinan la atención que reciben en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha Abril - Setiembre 2017.
- Los indicadores de calidad de atención son evaluados adecuadamente en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha Abril - Setiembre 2017.
- Las características de la atención que consideran importante los ancianos son el trato amable y la existencia de medicamentos en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha Abril - Setiembre 2017.

2.5 VARIABLES

2.5.1. VARIABLE: SATISFACCIÓN

2.5.1.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL:

Parte subjetiva de los pacientes al recibir una atención ambulatoria.

2.5.1.3. DIMENSIONES:

Satisfacción

2.5.1.4. INDICADORES:

- Trato
- Respeto.
- Disposición
- Seguridad
- Confianza
- Atención oportuna
- Información.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE: INDICADORES DE CALIDAD

2.5.2.1. DEFINICIÓN OPERACIONAL:

Cualidades que pueden ser objeto de medición para la evaluación de la atención de consulta ambulatoria por los pacientes ancianos en el Hospital San José de Chincha.

2.5.2.2. DIMENSIONES:

Indicadores sanitarios

2.5.2.3 INDICADORES:

- Atención según llegada
- Datos Completos al paciente.
- Datos confidenciales.
- Respeto por los horarios de atención.
- Reducción de trámite burocrático.
- Enseñanza al paciente durante consulta.
- Tratamiento adecuado
- Extensión de medicamentos.

2.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL

SATISFACCIÓN DE ANCIANOS Y LOS INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA AMBULATORIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CHINCHA ABRIL - SETIEMBRE 2017

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION	FUENTE DE VERIFICACION
Satisfacción	Parte subjetiva de los pacientes al recibir una atención ambulatoria.	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> •Trato. •Respeto. •Disposición •Seguridad •Atención oportuna •Información. • Confianza. 	Nominal	Hoja de recolección de datos
Indicadores de Calidad	Cualidades que pueden ser objeto de medición para la evaluación de la atención de consulta ambulatoria por los pacientes ancianos en el Hospital San José de Chincha.	Indicadores sanitarios	<ul style="list-style-type: none"> •Atención según llegada •Datos Completos al paciente. •Datos confidenciales. •Respeto por los horarios de atención. •Reducción de trámite burocrático. •Enseñanza al paciente durante consulta. •Tratamiento adecuado •Extensión de medicamentos. 	Nominal	Hoja de recolección de datos

III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la satisfacción de ancianos y los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha Abril - Setiembre 2017.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las percepciones de ancianos que se atienden en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha Abril - Setiembre 2017.
- Determinar los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha Abril - Setiembre 2017.
- Conocer las características de la atención que consideran importante los ancianos que se atienden en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha Abril - Setiembre 2017.

IV. MARCO TEÓRICO

En lo que respecta internacionalmente se ha investigado la satisfacción de la población con respecto a los servicios de salud en muchos países del mundo mediante la aplicación de las encuestas SERVQUAL las cuales se han ido cambiando para hacer de su implementación únicamente, para determinar la satisfacción de pacientes hacia estos servicios de salud.

Con respecto a otros estudios relacionados al tema de investigación, se detalló información sobre el análisis de los aspectos relacionados entre la satisfacción y la calidad en las instituciones hospitalarias.

Esta investigación finaliza llegando a encontrar factores que permitieron un mayor entendimiento y conocimiento sobre la satisfacción hacia el personal médico y como la calidad juega un papel fundamental en el ámbito de la salud y servicio.

Han existido ciertas investigaciones que han tenido el objetivo de profundizar en los puntos tradicionales que hoy en día se usan para calcular la calidad y la eficiencia en los servicios hospitalarios. Tales puntos se ordenan en las diferentes formas en las que se indagan en la ardua tarea de efectuar los ajustes que se necesitan para lograr separar el valor que posee la calidad y satisfacción en los diferentes centros hospitalarios.

Otros estudios revelan la calidad percibida en la vigilancia del personal médico por pacientes hospitalizados en una institución que brinda servicios de salud. Este estudio llegó a la conclusión de acuerdo a una teoría de la desconfirmación de expectativas sobre los enfermos encontrando altos niveles de calidad y satisfacción en sectores específicos del hospital al cual se realizó dicha investigación.

Han existido propuestas elaboradas metodológicamente para poder calibrar la calidad y la satisfacción en la atención de hospitales. Estos estudios han propuesto extensiones para ser calificadas en las diferentes encuestas, las cuales tienen elementos evaluados por los pacientes, entre ellos se muestra la relación que tiene el personal de salud con el enfermo demostrando así la calidad

humana, la preocupación, el ánimo, el tiempo y la atención que se debe brindar en cualquier institución de salud.

Algunos análisis han validado instrumentos para evaluar la calidad que notaron los pacientes de los hospitales nacionales, llegando a la conclusión que se utilizaron instrumentos óptimos para medir la calidad notada por los enfermos.

Se formula que los hospitales son instituciones que deben recaudar protagonismo en la satisfacción y en la calidad, debido a que la atención que se brinda se enfoca en mantener la salud tanto física como mental de un ser humano. La atención que se debe brindar debe ser hecha por un personal médico capacitado para trabajar bajo presión en situaciones poco favorecedoras.

En diversas exploraciones se han hallado que existen diferencias relevantes entre la satisfacción de enfermos en distintas sedes centralizadas y descentralizadas. Para lo que son sedes centralizadas se llegó a la conclusión que el grado de satisfacción por parte de los pacientes era con respecto a la infraestructura del hospital en cambio para las sedes descentralizadas lo que predominaba más era el personal del hospital.

En otro estudio se ha demostrado que tan satisfechos o insatisfechos están los pacientes en un hospital. El cual tomó diferentes aspectos como la credibilidad, la empatía, las obligaciones, los bienes perceptibles y lo más importante que es la capacidad de solución ante situaciones de presión.

Los hospitales y los servicios que brindan tienen la obligación de garantizar tanto la seguridad de sus pacientes como la calidad en la atención que les da a sus enfermos. También tienen la obligación de brindarles los beneficios necesarios y de protegerlos contra los riesgos que se puedan presentar, además de satisfacer tanto sus necesidades como sus expectativas en cuanto al servicio hospitalario.

Los establecimientos de salud continuamente tienen que calificar la calidad en sus servicios, la cual le brindan al paciente con la finalidad de poder corregir o localizar los errores que pueden llegar a afectar el proceso de atención y que con el pasar de tiempo puede generar riesgos o algún suceso que pueda perjudicar la salud de las personas que acuden a estos centros hospitalarios.

SATISFACCIÓN DEL DOLIENTE ANTE EL SERVICIO BRINDADO

Una buena organización que se desempeña en la rama de la medicina, busca brindarles a los pacientes atención médica personalizada de acuerdo a sus necesidades y anhelos. Una correcta atención y servicio es lo que los diferencia de otros establecimientos de salud.

Lo que busca una persona con un estado de salud por debajo de lo normal, es ser tratado con respeto. El hecho de ser confortados o aliviados físicamente, no es suficiente, lo que buscan principalmente todas las personas con alguna dolencia, es ser atendidos por personal capacitado que pueda solucionar sus reclamos mediante un tratamiento especializado. Los dolientes deben ser tratados amablemente, ya que una atención rápida y eficiente es primordial para ser competitivos ante otras organizaciones, además de contar con tecnología suficiente para poder llevar a cabo las actividades médicas correspondientes.

Cuando se habla de calidad se refiere al conjunto de consultas, tratamientos y diagnósticos adecuados para una correcta atención al paciente.

La calidad depende mucho de la opinión del paciente el cual puede dar una crítica ya sea positiva o negativa del servicio realizado, contando también la infraestructura e instrumentos utilizados durante la atención por el médico en el establecimiento de salud.

Todos los instrumentos utilizados, la infraestructura incluyendo los bienes que posea el establecimiento deben estar verificadas y cumplir con los estándares de salud y seguridad.

Por lo tanto, la calidad y la satisfacción están relacionadas entre sí. El cliente que en este caso vendría ser el paciente busca adquirir un servicio adecuado que cumpla con los estándares de seguridad, de salud, de infraestructura y que sean responsables ante cualquier circunstancia que se pueda presentar durante la atención. La calidad es fundamental para las empresas (Hospitales) en crecimiento, mientras más eficaz y eficiente sea el servicio, mayores clientes (pacientes) van a recurrir a este establecimiento.

LA CALIDAD Y SUS PROCESOS EN LOS SERVICIOS

Para que un servicio sea considerado como un “servicio de calidad” debe poseer ciertos requerimientos básicos los cuales la institución médica ha de haber implementado en un comienzo para mantener la seguridad, la salud y la satisfacción de sus pacientes, estos procesos se encuentran dentro del centro de salud y juegan un papel fundamental al momento de realizar alguna tarea. Se debe seguir una serie de procedimientos administrativos, además que se tiene que planificar, organizar, dirigir, controlar y mejorar la calidad continuamente. Los pacientes van a ser quienes den sus opiniones ante el servicio brindado por el personal, las opiniones serán fundamentales para ver si el sistema de calidad está bien propuesto, o si es que falta mejorar en algún aspecto ya sea interno o externo en la organización. Si se brinda un buen servicio y se reciben críticas positivas por parte del doliente, le da más prestigio al hospital.

BASES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

El paciente que en este caso vendría a ser el cliente en un hospital o centro de salud, es el único que puede opinar ante el servicio recibido por parte del personal y puntualizar si fue de su agrado dando por entendido que regresara si le llega ocurrir un suceso similar o parecido por el cual tuvo la necesidad de ir al hospital. La organización se plantea objetivos que tiene que cumplir dándole ciertas ventajas ante la competencia, demostrando que es capaz de sobrepasarlos a través de una buena gestión ante las expectativas del paciente. Todo hospital se rige a través de las normas de la calidad, así se llega a erradicar cada error posible que se presentase ante una circunstancia poco favorecedora.

RASGOS SOBRE LOS CUALES EL PACIENTE OPINA ANTE LA CALIDAD DEL SERVICIO

La persona que recibe el servicio de salud, ya sea niño, joven o adulto, es capaz de dar su total y sincera opinión sobre el sistema de atención que ha recibido, para opinar correctamente, el paciente evalúa diferentes aspectos internos y externos de la organización.

EXTENSIONES DIMENSIONALES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Las dimensiones de la calidad del servicio se dan en función a la infraestructura, a calidad de atención por parte del personal de salud, a los recursos humanos, y a recursos materiales, patrimonio y bienes con los que cuenta la institución. Entre estos tenemos:

BIENES PERCEPTIBLES

Los bienes tangibles o perceptibles también conocidos como el patrimonio existente en una organización, son todos aquellos materiales con los cuales se tiene contacto físico y cuenta el hospital. Además, son susceptibles de control, conteo y mantenimiento. Tienen características y funciones específicas lo que los hace un factor importante al momento de hacer alguna actividad o desempeñar alguna función interna en la institución.

Podemos entonces decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, el equipo que se emplea durante la consulta y el material de comunicación en el hospital.

CREDIBILIDAD

La credibilidad es cuando algún proceso o algún objeto tienen un correcto funcionamiento. Con relación a un sistema, es hacer un bien de calidad, sin errores, sin riesgos, siendo de fiar para el paciente y dándole competitividad a la empresa.

Si en la empresa no se presenta ningún problema en los procesos establecidos, si los registros, artefactos, y funciones son hechos correctamente, generará fiabilidad por parte del enfermo, siendo este un factor esencial en la seguridad del hospital y del paciente.

Con respecto a la calidad en una organización que se dedica a la salud, podría referirse a las cirugías, operaciones y trato por parte del personal médico hacia los pacientes, debido a que, si no se comete errores en una operación, generará confianza, por ende, el paciente va a volver a la misma institución, si es que se

vuelve a presentar un incidente similar o parecido por el cual tuvo que acudir al centro de salud.

FINALIDAD DE LA CREDIBILIDAD

La finalidad fundamental de esta dimensión de la calidad es de identificar si se ha conseguido un nivel determinado de rendimiento en el hospital, dejar claro el camino por el cual tiene que ir la organización, que en este caso vendrían a ser hospitales, centros de salud etc., para obtener un resultado óptimo y así lograr sus objetivos planteados.

OBLIGACIÓN

La obligación es una actividad o tarea con un nivel de importancia muy elevado que una persona natural o jurídica tiene que efectuar tomando en cuenta los riesgos y beneficios, con respecto a la gestión de la calidad, la institución orientada a la salud está obligada a seguir los regímenes de seguridad, salud y mantenimiento de sus bienes materiales y servicios estando en continuos cambios, dichos cambios, se deben controlar para poder llevarle al paciente un servicio de calidad, sin intervenir con las obligaciones planteados desde un principio de la empresa.

La obligación de un hospital es ofrecer a sus pacientes un servicio rápido y ayudar a los que no están informados sobre alguna actividad o no saben cómo realizar una solicitud. Todas estas instituciones también están obligadas a atender primero cualquier emergencia que pueda atentar contra la vida, demostrándole al paciente que es capaz de poder trabajar bajo presión y con control.

SEGURIDAD

Los hospitales son espacios abiertos donde suele ir una gran cantidad de personas para recibir atención médica, por lo tanto, tienen que poseer ciertas medidas de seguridad para que todo se desenvuelva de forma correcta.

Estas instituciones poseen planes para proteger y prevenir accidentes dentro de sus instalaciones, muy aparte, cuentan con un estricto control de acceso para proteger la información que tienen guardada por paciente, y diferentes cámaras de vigilancia para estar al tanto de cualquier acontecimiento que pueda atentar contra la vida de las personas que por necesidad acuden a estos centros de salud. Estos son solo algunos aspectos los cuales posee una institución hospitalaria.

No obstante, para poder saber cómo es que funcionan los sistemas de seguridad localizados en puntos estratégicos de cada centro hospitalario, se tiene que conocer su composición y rasgos principales.

Hoy en día, los hospitales son lugares públicos que tienen la misión de poder brindar un tratamiento a diferentes clases de enfermedades y molestias al organismo de los pacientes, esto conlleva a mantener estable la salud de la población atendida.

Por eso, la seguridad en estos lugares juega un papel primordial en lo que respecta brindar un servicio de calidad.

EMPATÍA

Una forma positiva para tener mayor contacto con otra persona es la empatía, es cuando tú como ser humano con sentimientos y valores te pones en el lugar de la otra persona y a partir de ello, tomar decisiones las cuales la harán sentir con mayor ánimo. La relación entre el paciente y su médico es una habilidad que poco a poco se va adquiriendo hasta perfeccionarla, mantener esa conexión de comodidad con el enfermo es una de las tantas misiones del médico.

Esto genera respeto y dignidad entre ambas partes involucradas. El médico como ser humano, se pone en el lugar del paciente, y trata de ver y sentir las cosas como él o ella. Esto sería nombrado como, hay que permanecer con el enfermo sin convertirnos en el enfermo. El imaginar y entender por lo que está pasando la otra persona, eso es lo que nos hace humanos.

El personal médico debe ser justo y empático, su principal función es la de sanar y prevenir, no la de señalar con el dedo un comportamiento moral.

COMPLACENCIA DEL PACIENTE

Es cuándo se cubre una necesidad y genera un sentimiento de bienestar al paciente, es decir una respuesta adecuada hacia una duda o consulta.

El concepto de complacencia se ha ido refinando a lo largo del tiempo según avanzan las investigaciones, deja claro distintos aspectos los cuales pueden variar su significado. La complacencia del paciente está conectada con las características específicas de un servicio o un producto que en este caso vendría a ser la atención recibida por el personal de salud en el centro hospitalario, también influyen mucho las emociones con respecto a los rasgos del servicio o producto que le dará un nivel de placer lo cual influirá en el paciente.

Hay que tener en cuenta que la complacencia no sólo depende de la calidad de un servicio, sino que también de la opinión del paciente. Él está satisfecho cuando el servicio brindado cumple con sus expectativas. Si las expectativas del paciente no son cumplidas en su totalidad puede ser que el hospital reciba una crítica deficiente con respecto a sus servicios.

FACTORES QUE FORMAN PARTE DE LA COMPLACENCIA DEL PACIENTE

Esto se refiere a cómo el paciente considera el servicio después de haberlo adquirido. Dicho de otro modo es cuando el enfermo es atendido por el personal médico en la institución hospitalaria.

El Rendimiento percibido se determina desde el punto de vista del paciente más no de su propia intuición, además se basa en los resultados que el paciente logra obtener con el servicio.

De igual manera está basado en la percepción del paciente mas no en la realidad, cabe mencionar que el estado de ánimo del enfermo y su capacidad de análisis juega un rol fundamental en este factor, el rendimiento percibido puede calcularse desde el principio hasta que culmine la atención recibida por el personal médico.

LAS POSIBILIDADES

Las posibilidades o expectativas son las ganas del paciente por obtener algo. Las posibilidades de las personas que acuden a una institución hospitalaria, se generan por las promesas que hace el centro hospitalario sobre el provecho que da el servicio. Además de adquisiciones anteriores, puntos de vista de seres cercanos y promesas que brinda la competencia.

La empresa depende mucho de las expectativas del paciente debido a que si estas expectativas son demasiado bajas no van a poder captar suficientes personas, pero si son muy altas los clientes no se sentirán completamente satisfechos después de haber adquirido el servicio en el centro hospitalario, Por ello tienen que tener mucha precaución con respecto a las expectativas o posibilidades que posea el paciente.

Un punto muy interesante es que la disminución en los indicadores de satisfacción del paciente no siempre está vinculados con la disminución en la calidad del servicio que se le brinda, en muchos casos es que el cliente tiene una expectativa muy alta debido a la cantidad de comerciales que posee el centro hospitalario, incluyendo una infinidad de factores que pueden influir en el nivel de satisfacción de las personas.

En cualquier circunstancia es de suma importancia evaluar constantemente las posibilidades o expectativas de los pacientes para que así la institución hospitalaria pueda ofrecerles un servicio de calidad, para estar informados si es que están por debajo o por encima de sus posibilidades o para entender si están a la par de lo que el paciente espera por parte del servicio hospitalario.

LOS TIPOS DE CONFORMIDAD

Los pacientes poseen tres tipos de conformidad:

INCONFORMIDAD

Esto se debe cuando el paciente no está conforme con algún aspecto en el centro hospitalario, o simplemente no ha sido satisfactoria su estadía en dicho establecimiento.

CONFORMIDAD

Esto se debe cuando el paciente está conforme con todos los aspectos que el centro hospitalario posee, esto da entender que su estadía en dicho establecimiento fue satisfactoria y cumplió con sus expectativas.

SATISFACCIÓN

Esto se debe cuando el desempeño del personal médico cumple exponencialmente con las expectativas del paciente, se refiere a que tan satisfecho está el paciente, así se puede conocer que tan leal es hacia la organización. Un ejemplo práctico, sería que un paciente recibe una atención privilegiada por parte de la institución hospitalaria, lo que generará lealtad hacia la institución, pero si por otro lado el paciente recibe maltrato o medicamentos que no cumplen con los estándares establecidos y afecta contra la vida del paciente no se sentirá satisfecho con el servicio y por ende no existirá la lealtad en institución-paciente. Por este motivo los hospitales buscan satisfacer a sus pacientes conforme a las promesas que puedan ofrecerles y no se debe entregar ni más ni menos de lo que se promete.

EXTENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

LEALTAD

Es una forma de efectuar algún servicio que asegura ser confiable y preciso esto quiere decir que la lealtad significa que el hospital cumple con todas las promesas que se ha establecido desde un principio.

PRINCIPALES CIRCUNSTANCIAS LAS CUALES INFLUYEN EN LOGRAR LA LEALTAD DE LOS PACIENTES

EL TEMPERAMENTO

Los pacientes buscan esta cualidad al momento de ser atendidos o comprar un medicamento. Un ejemplo: Los hospitales buscan a personas que sean honestas y confiables al momento de realizar alguna tarea o servicio, en cambio los pacientes lo que realmente buscan es sentirse seguros, juega un papel muy importante el tono de voz del personal médico y cómo es que es el trato ofrecido.

VINCULACIÓN

Es cuando el paciente y su médico están sincronizados o vinculados, esto quiere decir, cuando el personal médico entiende a la perfección lo que exige y necesita el paciente.

EL ROL DEL PACIENTE

Para determinar si un paciente es leal hacia una organización o hacia algún producto en general relacionado a la medicina, se tienen que evaluar diferentes factores entre ellos, se pueden encontrar la atención recibida por el personal debido a que si el hospital o centro de salud ofrece una óptima atención, el paciente sentirá seguridad y comodidad para volver a este mismo lugar, habiendo establecido un vínculo de lealtad con la persona que acude a estos establecimientos, cabe mencionar que si no se recibiera un buen servicio, no habría forma del que paciente regrese. Luego de entender en qué consiste la lealtad del paciente, se tiene que lograr la satisfacción del mismo, muchos

hospitales lo que hacen es disminuir sus precios en la atención brindada, o contratar a personal elite para que atienda a los pacientes a tarifas ridículamente bajas, pero esto no generaría rentabilidad al hospital, se tienen que evaluar tanto aspectos positivos como negativos antes de saber implementar algún procedimiento, es simplemente saber satisfacer al paciente sin modificar ningún aspecto interno el cual ya se ha establecido en la institución, si no corregir los errores que por cualquier circunstancia se puedan presentar. No cabe duda que tener pacientes que se sientan bien por el servicio brindado es uno de los factores principales para que el hospital sea exitoso y rentable.

LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS

Los hospitales buscan adecuar la calidad en sus funciones para brindar un buen servicio, en algunos casos tratan de diferenciarse de otras instituciones facilitando ciertos procesos y así permitir a las personas un acceso más fácil al servicio de salud.

Su principal labor como una organización que brinda servicios de salud es aliviar y calmar alguna dolencia ya sea física como mental, importa demasiado la atención del personal administrativo debido a que son ellos los que establecen el primer contacto con el paciente, de ahí se le delega a la especialidad correspondiente por la cual él o ella esté acudiendo a los servicios de salud, en este aspecto juega un rol importante las habilidades blandas.

Cuando se habla de calidad en un hospital, muchas personas lo asemejan con una buena atención y rapidez, pero para que un establecimiento de salud sea considerado de calidad, debe poseer una serie de procesos fundamentales para que no haya ningún inconveniente al momento de atender al paciente, en este caso, la infraestructura, el equipo médico y el personal que labora en el centro médico, tiene que tener en cuenta todos estos factores para poder brindar un servicio eficiente y eficaz, y así poder diferenciarse de la demás competencia que se desempeña en el rubro de la salud.

El paciente toma ciertos criterios antes de evaluar la calidad en un servicio, establece ciertos parámetros al momento de entrar al centro de salud, entre estos se pueden encontrar la localización, si es que se encuentra cerca de su vivienda, la calidad en la infraestructura, la forma en cómo es atendido desde el

principio hasta el fin, todo ello juega un rol importante ante tal crítica por parte del doliente, pero como toda institución pueden existir ciertos errores los cuales deben corregirse y mejorarse, ya que se está trabajando con seres vivos capaces de prestigiar o desprestigiar la atención recibida por el establecimiento de salud.

La satisfacción por otro lado está orientada a ciertas variables que los pacientes no redondean a la hora de dar una respuesta lo que los hace sentir satisfechos con la atención. Entre esta podemos tener a la calidad de los trabajadores, la empatía, el apoyo emocional ante algún mal momento por el cual el paciente está pasando, la información que se dé sea de la forma más clara y entendible, pero lo que más importa al momento de atender a un paciente el cual se encuentra en un estado de emergencia, es la rapidez de la atención.

HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LOS HOSPITALES

Es una organización distinta a muchas otras, pues su creación es sin fines de lucro, se enfoca en atender al paciente respetando su dignidad y sus derechos. La administración de este tipo de instituciones es complicada debido a que se requieren ciertas habilidades, conocimientos y actitudes que son necesarias para poder brindar un servicio de calidad al paciente.

Cuando se habla de hospitales, se refiere a un lugar donde puedes acudir cuando tienes algún problema de salud, donde personas capacitadas tanto mentalmente como emocionalmente, tienen la función de atenderte. Muchas personas acuden a un centro de salud, pero al entrar, lo primero que notan es en cómo son recibidos por el personal administrativo, los pacientes evalúan todos los procesos, la infraestructura, la atención y la rapidez del personal, ya con esos factores pueden determinar su nivel de satisfacción ante el servicio hospitalario, muy aparte de ello, la calidad es evaluada de forma similar, se toma en cuenta más el trato por parte de los médicos que del personal administrativo. Un hospital que quiere diferenciarse de los demás, tiene que saber que el paciente es su principal prioridad, buscar maneras de poder ofrecerle un servicio de calidad es su principal misión, mejorar sus procesos con el pasar de tiempo es algo que hoy en día todas estas instituciones están implementando.

HABILIDADES BLANDAS EN EL SERVICIO DE SALUD

El servicio de salud tiene la obligación de cuidar al paciente, pero para ello, se requiere saber manejar ciertas habilidades específicas que hagan que el paciente se sienta cómodo y seguro. Hoy en día estas habilidades se denominan habilidades blandas, pero lo que normalmente se ve en los establecimientos de salud, son habilidades duras, aquellas que te permite solo hacer tu función, son aquellas que se adquieren en la universidad o en tu formación académica, y no toman en cuenta el lado humano o los sentimientos que pueda tener el paciente ante un percance. En sí las habilidades que debería haber en toda institución y hasta la fecha no se han practicado son las famosas habilidades blandas, se definen como aquellas habilidades las cuales el personal se pone en el lugar de la otra persona, dicho esto, permite al personal médico entender al paciente y saber cuál es el estado en que se encuentra, es lo que los diferencia de otros establecimientos de salud, el trato que se da a los pacientes hoy en día está mejorando, se tiene que tomar mucho en cuenta este tipo de situaciones, debido a que si el paciente ve que en el centro de salud brinda esa clase de atención, va a regresar por los mismos servicios para una siguiente ocasión.

En todos los trabajos, la función de los trabajadores es mencionada por los pacientes como un factor indispensable para poder dar su punto de vista con respecto a la satisfacción. Además, los atributos por los cuales están compuestas las funciones del personal de salud no están relacionadas solo con las competencias profesionales o técnicas que puedan llegar a tener, sino que es todo lo contrario, los pacientes buscan entablar un vínculo de confianza con los trabajadores, lo que a ellos les interesa más que otros aspectos es la comunicación, ser escuchados, que el personal encargado de brindar los servicios médicos sea amable y cordial, pero sobre todo, ser empáticos con los dolientes y tratarlos como los seres humanos.

V. MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS

5.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente Trabajo de Investigación fue de tipo descriptivo, se aplica describiendo en todas sus dimensiones la satisfacción de los ancianos centrándose en la recolección de datos según los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria.

NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es de Nivel I, es decir descriptiva, los indicadores de calidad son muy útiles para la evaluación de la atención de los Pacientes ancianos quienes poseen diferentes características importantes y perciben la atención recibida como satisfactoria según sea el consultorio a la cual acudieron en consulta ambulatoria.

5.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Se realizar encuestas a los ancianos que acuden a consulta ambulatoria y se tabulara los datos en programa informático.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño del trabajo de Investigación es descriptivo e inductivo a través de encuesta directa a los pacientes.

5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

POBLACIÓN

La población estará conformada por 150 ancianos que acuden a consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017.

MUESTRA

La conformación de la muestra serán 108 pacientes ancianos que acuden a consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril - Setiembre 2017.

Tamaño de la muestra.

- Formula:

$$\text{Población finita: } n = \frac{Z^2 p \cdot q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q}$$

- Donde:

n = Tamaño de la muestra.	n = ?
N= Población o universo	N= 150
Z = Nivel de confianza	Z = 95%
p = Probabilidad a favor	p = 50%
q = Probabilidad en contra	q = 50%
e = Error muestral	e = 5%

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 150}{0.05^2 (150-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 150}{0.0025 * 149 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{144.06}{1.3329}$$

$$n = 108.08$$

5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS

Se llevó a cabo una encuesta a los ancianos (personas mayores de 65 años) que evaluó la atención recibida en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha Abril Setiembre 2017.

INSTRUMENTOS

El instrumento a utilizar en este trabajo de Investigación para recabar los datos fue la encuesta.

FUENTES

La fuente fue fuente directa o fuente primaria.

VI. RESULTADOS

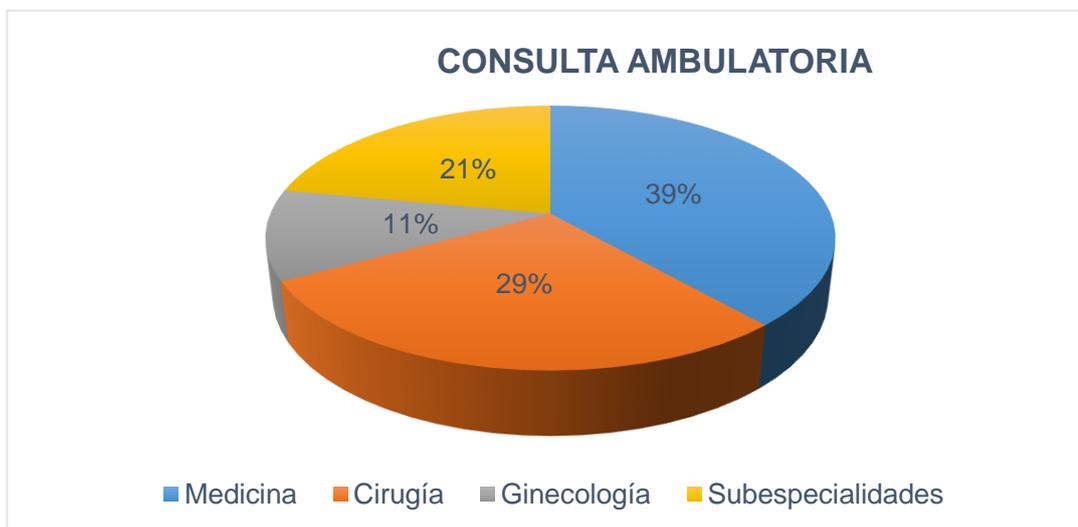
6.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLA 1

CONSULTA AMBULATORIA		
	Pacientes	%
Medicina	42	39
Cirugía	31	29
Ginecología	12	11
Sub especialidades	23	21
Total	108	100

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 1



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica 1, se observa la procedencia de consulta externa donde el 39% acudieron a Medicina, 29% a Cirugía, 21% a Sub especialidades y 11 % a Ginecología.

TABLA 2

TIEMPO DE ESPERA PARA CONSULTA		
	Pacientes	%
15 - 30 minutos	15	14
31 -45 minutos	63	58
46 - 60 minutos	20	19
> 60 minutos	10	9
Total	108	100

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 2



Fuente: Elaboración propia

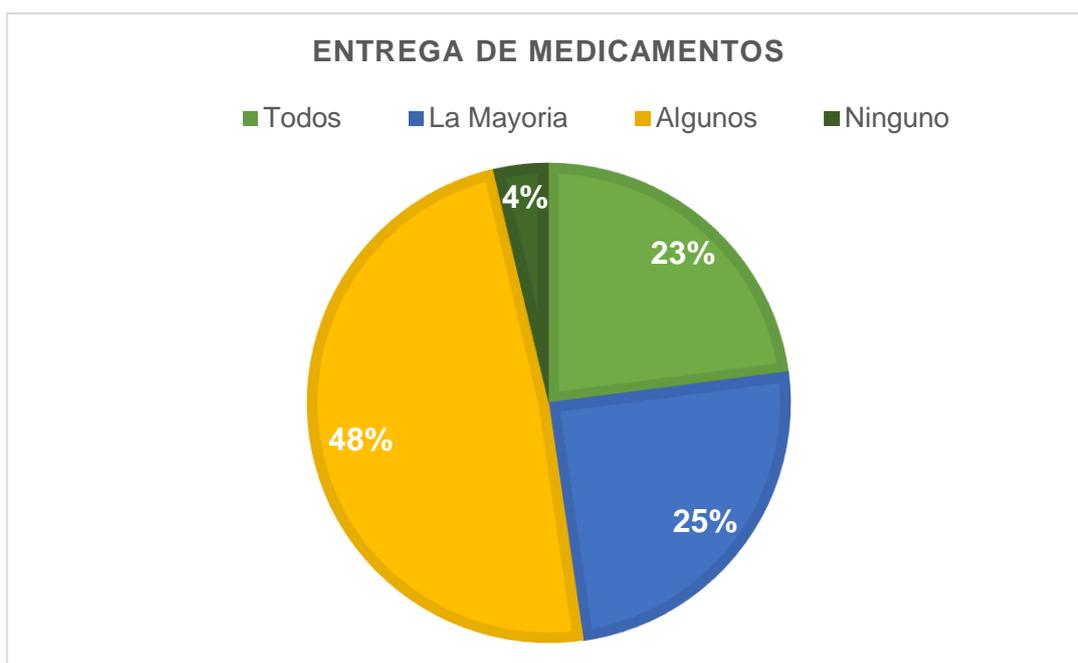
El tiempo de espera para consulta se observa en este gráfico 2, donde el 58% de pacientes esperaron entre 31 y 45 minutos, 19% entre 46 y 60 minutos, 14% entre 15 y 30 minutos y 9% esperaron más de 60 minutos.

TABLA 3

ENTREGA DE MEDICAMENTOS		
	Pacientes	%
Todos	25	23
La Mayoría	27	25
Algunos	52	48
Ninguno	4	4
Total	108	100

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 3



Fuente: Elaboración propia

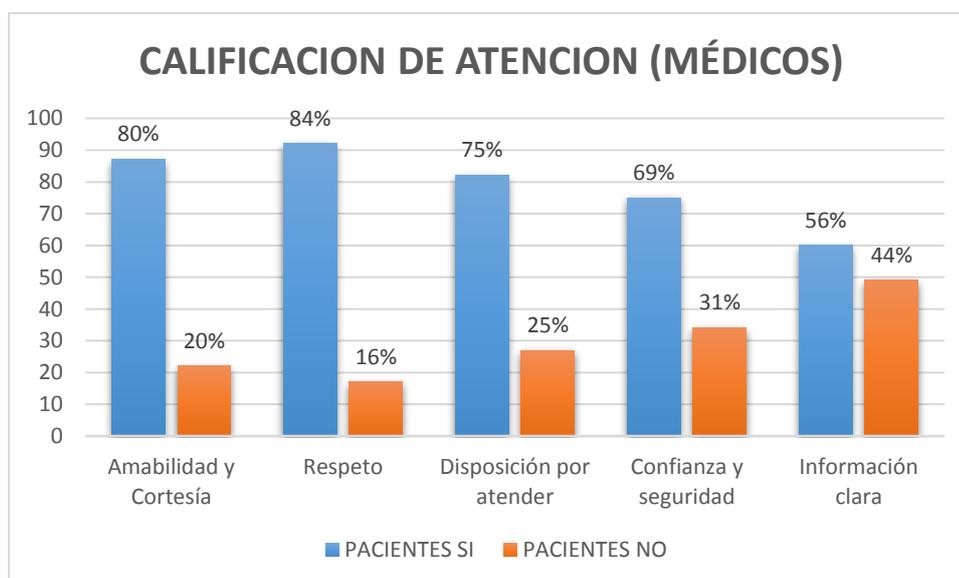
En el gráfico 3 se aprecia la entrega de medicamentos, destacándose que el 48% de pacientes recibieron algunos medicamentos, el 25% recibieron la mayoría, 23% recibieron todos y 4% no recibieron ninguno de los medicamentos prescritos.

TABLA 4

CALIFICACIÓN DE ATENCIÓN (MÉDICOS)						
INDICADOR	PACIENTES		TOTAL	%		TOTAL%
	SI	NO		SI	NO	
Amabilidad y Cortesía	86	22	108	80	20	100
Respeto	91	17	108	84	16	100
Disposición por atender	81	27	108	75	25	100
Confianza y seguridad	74	34	108	69	31	100
Información clara	60	48	108	56	44	100

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 4



Fuente: Elaboración propia

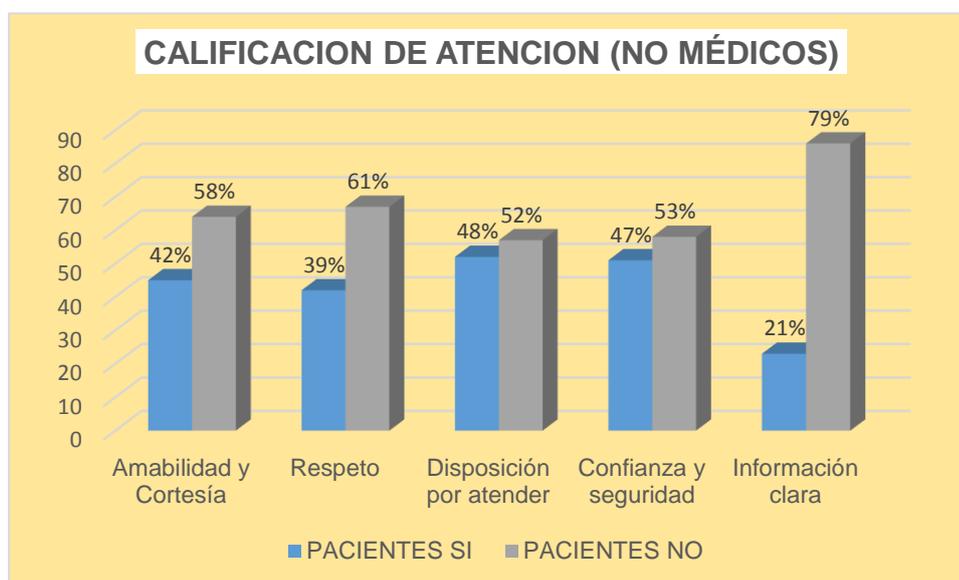
En relación a la calificación del trato por parte del personal médico, 80% calificaron el trato con amabilidad y cortesía, 84% mencionaron que el trato fue respetuoso, 75% dijeron que había disposición para atender, 69% indicaron que les brindaron confianza y seguridad y el 56% dijeron que la información fue clara.

TABLA 5

CALIFICACIÓN DE ATENCIÓN (NO MÉDICOS)						
INDICADOR	PACIENTES		TOTAL	%		TOTAL%
	SI	NO		SI	NO	
Amabilidad y Cortesía	45	63	108	42	58	100
Respeto	42	66	108	39	61	100
Disposición por atender	52	56	108	48	52	100
Confianza y seguridad	51	57	108	47	53	100
Información clara	23	85	108	21	79	100

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 5



Fuente: Elaboración propia

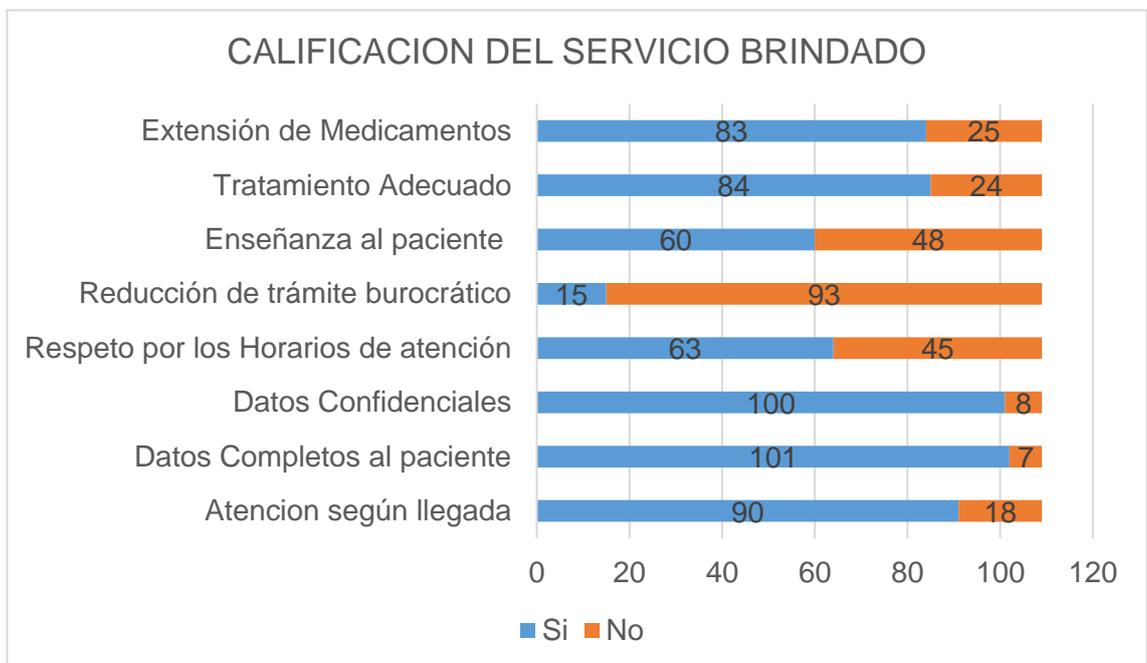
También se evaluó la calificación al personal no médico, donde se determinó que 48% tuvo disposición para atender, 47% brindó seguridad y confianza, 42% les brindó un trato amable, 39% de casos el trato fue respetuoso y solo el 21% brindó información clara.

TABLA 6

	Si	No	Total
Atención según llegada	90	18	108
Datos Completos al paciente	101	7	108
Datos Confidenciales	100	8	108
Respeto por los Horarios de atención	63	45	108
Reducción de trámite burocrático	15	93	108
Enseñanza al paciente	60	48	108
Tratamiento Adecuado	84	24	108
Extensión de Medicamentos	83	25	108

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 6



Fuente: Elaboración propia

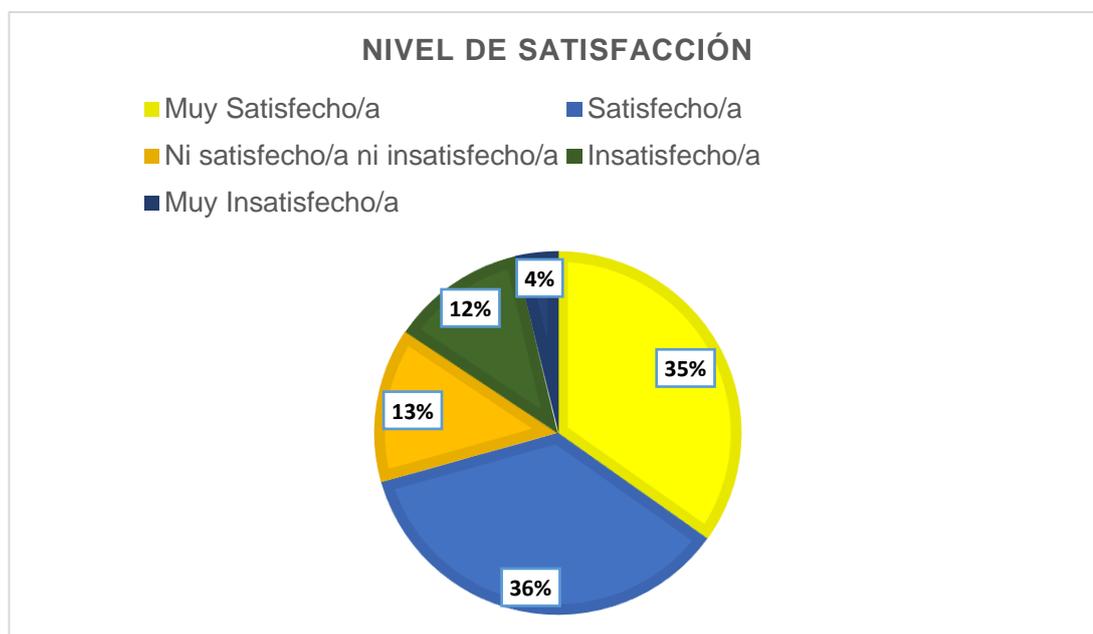
En relación a la calificación general del servicio se tuvo que 90 pacientes dijeron que si lo atendieron conforme al orden de llegada, 101 tuvieron datos completos, 100 mencionaron que sus datos fueron confidenciales, 63 pacientes indicaron que se respetaron los horarios de atención, 15 manifestó que percibió reducción del trámite burocrático, 60 pacientes indicaron que les explicaron su enfermedad, 84 pacientes mencionaron que recibieron tratamiento adecuado y 83 pacientes les dotaron los medicamentos prescritos.

TABLA 7

NIVEL DE SATISFACCIÓN		
	PACIENTES	%
Muy Satisfecho/a	38	35
Satisfecho/a	39	36
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	14	13
Insatisfecho/a	13	12
Muy Insatisfecho/a	4	4
Total	108	100

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 7



Fuente: Elaboración propia

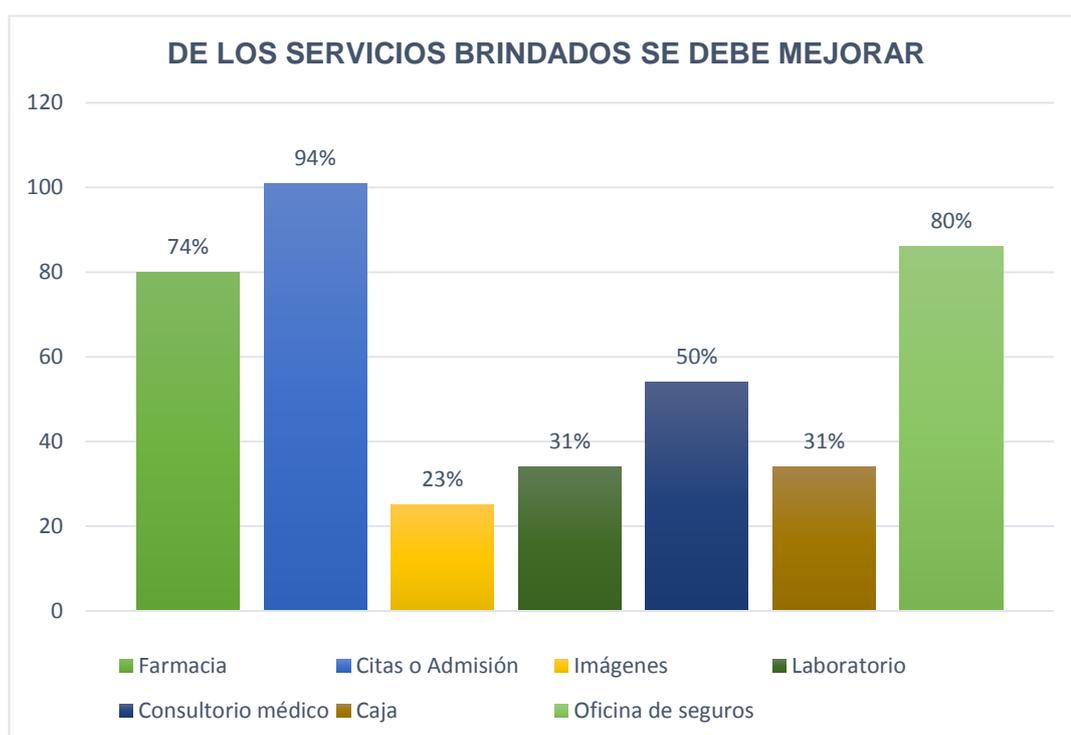
Se evaluó el nivel de satisfacción, donde se determinó que 36% estuvo satisfecho con el servicio, 35% de pacientes estuvo muy satisfecho, 13% estuvo ni satisfecho, ni insatisfecho, 12% mencionaron estar insatisfecho y solo 4% mencionaron estar muy insatisfecho.

TABLA 8

DE LOS SERVICIOS BRINDADOS SE DEBE MEJORAR		
	PACIENTES	%
Farmacia	80	74
Citas o Admisión	101	94
Imágenes	25	23
Laboratorio	34	31
Consultorio médico	54	50
Caja	34	31
Oficina de seguros	86	80

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 8



Fuente: Elaboración propia

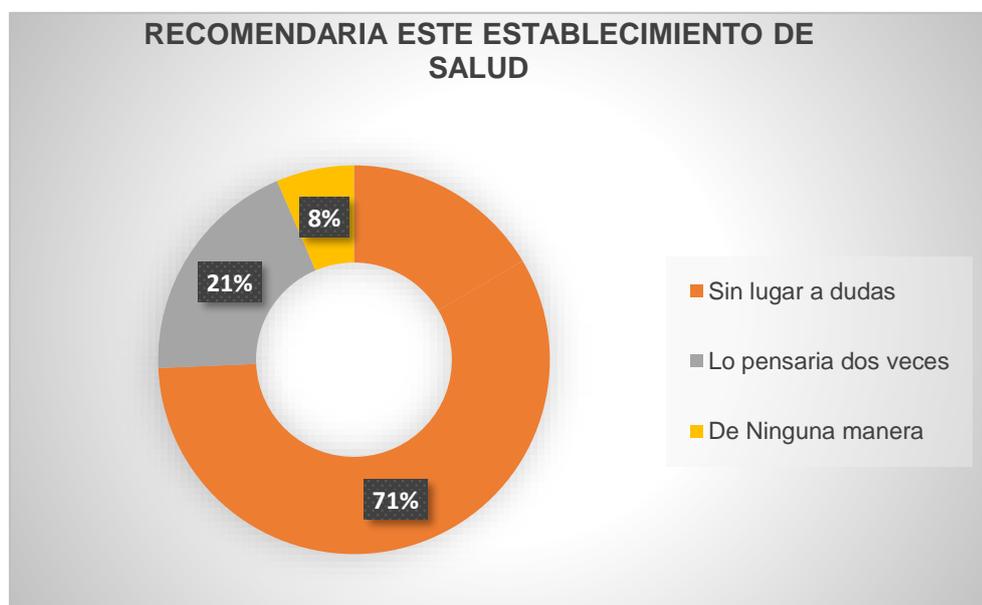
Entre las mejoras sugeridas por los pacientes 94% coinciden en que el servicio de admisión debe mejorar, 80% la oficina de seguros, 74% indican que farmacia es que debe mejorar, 50% indican que consulta médica, 31% laboratorio y caja y 23 % imágenes.

TABLA 9

RECOMENDARÍA ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD		
	Pacientes	%
Sin lugar a dudas	77	71
Lo pensaría dos veces	23	21
De Ninguna manera	8	8
Total	108	100

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 9



Fuente: Elaboración propia

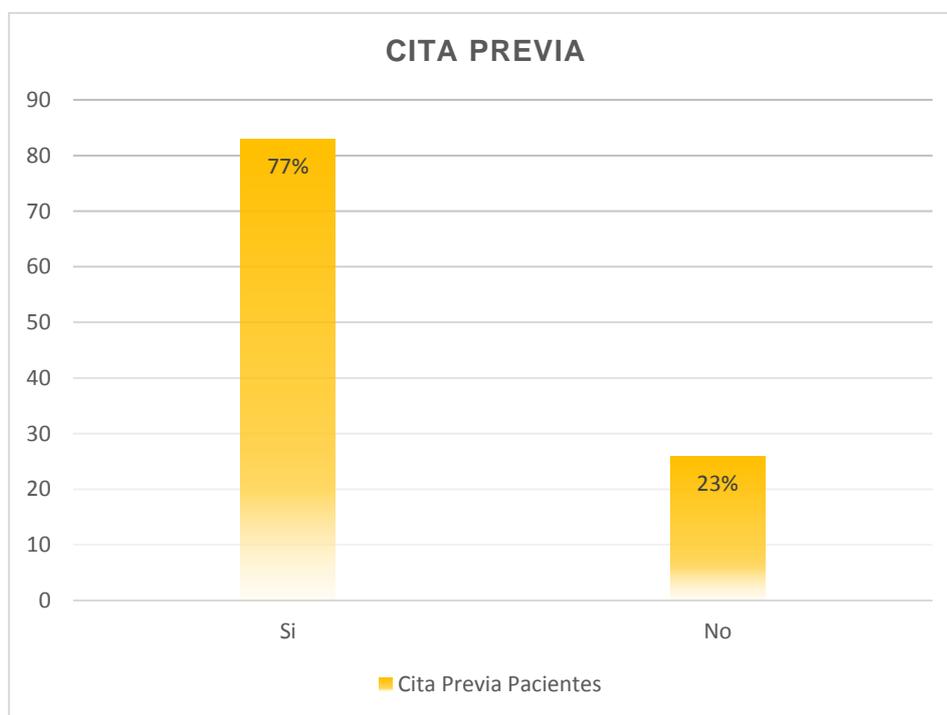
En el gráfico 9 se puede observar que 71% lo recomendaría sin lugar a dudas, 21% lo pensaría dos veces y 8 % no lo recomendaría de ninguna manera.

Tabla 10

CITA PREVIA		
	PACIENTES	%
Si	83	77
No	25	23
Total	108	100

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 10



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica se manifiesta si los pacientes acudieron con previa cita, y se desprende que 77% si acudieron con cita previa y 23 % no la tuvieron.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

- 1.** Los ancianos tienen diferentes percepciones que los hacen percibir la atención recibida de manera distinta según sea el consultorio al cual hayan acudido en la consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017.
- 2.** Los indicadores sanitarios son muy importantes para la evaluación de la atención de los pacientes ancianos en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017.
- 3.** Los ancianos perciben a la atención según llegada, datos completos al paciente, datos confidenciales, respeto por los horarios de atención, reducción de trámite burocrático, la enseñanza al paciente durante consulta y el tratamiento adecuado, como indicadores importantes de la atención recibida en la consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017.
- 4.** Extensión de medicamentos es la característica más importante considerada por los pacientes ancianos seguida del trato amable en la consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017.

7.2 RECOMENDACIONES

1. Considerar las patologías presentadas por los ancianos y sus percepciones individuales para mejorar la atención en en la consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha Abril Setiembre 2017.
2. Se deben implementar indicadores de atención de calidad de los ancianos que acuden a consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha Abril Setiembre 2017.
3. Se deberían evaluar otros parámetros no considerados en este trabajo de investigación para mejorar la atención de ancianos en las instituciones de salud.
4. Capacitar al personal no médico para la educación oportuna de los ancianos acerca de su enfermedad y las indicaciones adecuadas que mejoraran su calidad de vida.

BIBLIOGRAFÍA

1. OSCCO O., BENDEZÚ C., ESCAJADILLO N. Actitud que adopta la enfermera durante la atención y nivel de ansiedad del paciente en el pre operatorio en un Hospital Público de Pisco, Perú 2010. Revista Médica Panacea. Pisco, Perú. 2011; 1(3): 1 – 2.
2. RONDÓN A. SALAZAR D. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de Maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Páez Ciudad Bolívar. Ciudad Bolívar, Venezuela. (2010). p: 10.Op. Cit. (1).
3. ÁLVAREZ A. OLIVARES C.; CADENA J. y col. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. Revista Enfermería Neurológica. México. (2012) Volumen 11, N° 2: 68 – 72. p: 69.
4. VIGO I., MORÓN C., CARVAJAL R. y col. MINISTERIO DE SALUD. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima, Perú. 2002. p: 3.Op. Cit. (4). p: 69.
5. DUARTE, O., REYES, M., SARMIENTO V. y col. Norma de calidad de proceso para el cuidado de pacientes post operados de cirugía general en la Unidad de Cuidados Post Anestésicos del Hospital General “Dr. Miguel Pérez Carreño” de Caracas, distrito capital (propuesta). Caracas, Venezuela. 2007. p: 2.
6. BITTAR, E., DA SILVA, E., DUARTE, D. Satisfação dos pacientes quanto ao Manual de Orientação Pré e Pós Cirurgia Cardíaca. Revista SOBECC. São Paulo, Brasil. 2012; volumen 17 (1): 54 – 60.

7. CHÁVEZ G., LOZANO L. Relación entre la interacción enfermera(o) usuario externo y el grado de satisfacción del cuidado que recibe, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Revista de Ciencias de la Salud. Lima, Perú. 2007; volumen 2:2: 1 – 6.

8. ÁLVAREZ C. Eficacia de programa educativo para mejorar el nivel de satisfacción de pacientes sometidos a cirugía mayor ambulatoria. Revista Ciencia y Tecnología.

9. Ministerio De Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. Ob. Cit. p. 21.

10. Donabedian A. El punto de vista de los pacientes sobre calidad. En: calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación. México: DF: La Prensa Médica Mexicana S.A. 1984: 43-6.

11. Abizanda R. Dilemas Críticos en el Paciente Crítico: En bioética y medicina intensiva. Ob. Cit. p38.

12. Marriner A. Y Raile M. Modelos y teorías en enfermería. 4ta. Ed. Harcourt Brace. España. 1999. p. 72.

13. Ministerio De Salud. Manual de Estándares para Hospitales e Institutos Especializados. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Lima-Perú, septiembre 2003. p. 8.

14. Manual De La Comisión Conjunta Para La Acreditación De Organizaciones De Salud. Chicago. Usa. 1985. p.54.

15. Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. Y Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios: En Revista Panamericana de Salud Pública. Ob. Cit. p. 229.
16. Rodríguez S, Salvador Elías. Docente de Cómputo de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. (ENBA), México D.F, Mayo 2008.
17. León C. El uniforme y su influencia en la imagen social. (En línea) La Habana, Cuba: <http://scielo.sld.cu/scielo.php>. (Consulta Oct.2006).
18. Instituto Salvadoreño Del Seguro Social. Instructivo para la Consulta Subsecuente Especializada dentro del Plan Integral de Acortamiento de Citas. (En línea) Salvador:
19. Gonzáles A. El certificado médico: Un análisis jurídico. (En Línea) Consulta oct.2006.
20. Ministerio De Salud. Manual de Estándares para Hospitales e Institutos Especializados. Ob. Cit. p.41.
21. Instituto Salvadoreño Del Seguro Social. Instructivo para la Consulta Subsecuente Especializada dentro del Plan Integral de Acortamiento de Citas. p. 4.
22. Diccionario Manual Ilustrado De La Lengua Española. Barcelona: Bibliograf; 1993.
23. MINISTERIO DE SALUD. Sistema de Gestión de la Calidad. Ob. Cit. p.19 y 21.

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCIÓN DE ANCIANOS Y LOS INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA AMBULATORIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CHINCHA ABRIL - SETIEMBRE 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TECNICA DE INSTRUMENTACION	POBLACION Y MUESTRA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción de ancianos y los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción de ancianos y los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre la satisfacción de ancianos y los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017.</p>	<p>Satisfacción</p> <p>Indicadores de Calidad</p>	<p>Satisfacción</p> <p>Indicadores sanitarios</p>	<p>Encuesta</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>La población estará conformada por 150 ancianos que acuden a consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril - Setiembre 2017.</p>

PROBLEMA SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS				MUESTRA
<p>¿Cuáles son las características de ancianos que se atienden en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017?</p> <p>¿Cuáles son los indicadores de calidad de atención de ancianos en consulta ambulatoria del Hospital San José</p>	<p>Conocer las características de ancianos que se atienden en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017.</p> <p>Determinar los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017.</p> <p>Conocer las características de la atención que</p>	<p>Las características de ancianos determinan la atención que reciben en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017.</p> <p>Los indicadores de calidad de atención son evaluados adecuadamente en consulta ambulatoria del</p>				<p>La conformación de la muestra serán 109 pacientes ancianos que acuden a consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017.</p>

<p>de Chíncha Abril Setiembre 2017?</p> <p>¿Cuáles son las características de la atención que consideran importante los ancianos que se atienden en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017?</p>	<p>consideran importante los ancianos que se atienden en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017.</p>	<p>Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017.</p> <p>Las características de la atención que consideran importante los ancianos son el trato amable y la existencia de medicamentos en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril Setiembre 2017.</p>				
---	--	---	--	--	--	--

ANEXO 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,identificado con DNI N°..... en pleno uso de mis facultades mentales me comprometo a participar del estudio de **“SATISFACCION DE ANCIANOS Y LOS INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTA AMBULATORIA DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CHINCHA ABRIL SETIEMBRE 2017”** y declaro:

Haber sido informado de forma clara y precisa sobre el test a realizarse y la ficha a llenarse, sabiendo que este estudio tiene fines de investigación médica.

Estando de acuerdo una vez leído los documentos, de responder las preguntas.

Teniendo a mi favor el derecho de retirar mi participación durante el transcurso de la entrevista.

Fecha: / /

.....

Firma del participante

.....

Huella digital del participante

ANEXO 03. ENCUESTA

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

DIRIGIDA A USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA
En el Hospital San José de Chíncha

N° Cuestionario

LOCALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

1. DEPARTAMENTO	
2. PROVINCIA	
3. DISTRITO	
4. CENTRO POBLADO	

IDENTIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTO DEL SALUD

1. Nombre oficial del establecimiento de salud	2. Categoría del establecimiento de Salud			
<input type="text"/>	<input type="text"/>			
3. Indicar el consultorio por el cual acudió el encuestado a su atención				
Medicina ...1	Cirugía... 2	Ginecología.....3	Subespecialidades.....4	Otros.....5

ENTREVISTA Y RESULTADO

RESULTADO FINAL DE LA ENCUESTA		(*) CÓDIGO DE RESULTADOS				
FECHA	/ /	1.COMPLETO	2.INCOMPLETO	3.RECHAZO ROTUNDO	4.RECHAZO POR FALTA DE TIEMPO	5.OTROS
RESULTADO						

OBSERVACIÓN:	LUGAR DE LA ENTREVISTA	POR OBSERVACIÓN DIRECTA	
		Sexo	Rango de edades De
		Hombre...1	45 a 64 años1 De
		Mujer 2	65 años más2

PRESENTACION

Buenos días, mi nombre es:..... Y trabajo para:..... En esta ocasión estamos matizando entrevistas a usuarios de los servicios de salud para conocer cómo han sido atendidos. Le agradecería si me permitiera hacerle algunas preguntas sobre ello; no demorara mucho. Sus respuestas ayudaran a mejorar la atención y serán confidenciales. ¿Me permite?

ANOTAR LA HORA QUE SALE DEL EESS:

CARACTERIZACIÓN DEL ENTREVISTADO

1. ¿EN QUÉ DEPARTAMENTO, PROVINCIA Y DISTRITO VIVE UD.?.....
2. ¿CUÁL ES EL NIVEL EDUCATIVO QUE APROBÓ? Sin nivel 1 Primaria .2 Secundaria .3 Superior Univ.4
3. ¿CUÁL ES EL IDIOMA CON QUE SE COMUNICA EN SU HOGAR? Español.....1 Quechua.....2 Otro.....3

ATENCIÓN ACTUAL

4. ¿CUÁNTO TIEMPO TRANSCURRIÓ DESDE QUE INGRESÓ AL EE.SS HASTA QUE SALIÓ DEL CONSULTORIO MÉDICO?

Anote la respuesta en el recuadro

5. ¿DURANTE SU ATENCIÓN, ¿USTED HA

RECIBIDO:

(Acepte una o más alternativas)

- Consulta médica?.....1
- Laboratorio..... 2
- Análisis laboratorio?.....3
- Rayos x.....4
- Procedimientos especiales (endoscopia, electrocardiograma, tomografía).....5
- Otro.....6

6. EN LA FARMACIA DE ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿LE ENTREGARON LOS MEDICAMENTOS QUE LE

RECETARON?

- Todo.....1
- La mayoría.....2
- Algunos.....3
- Ninguno.....4
- No hizo trámite.....5

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

		MB	B	N	M	NM	NS/NR
1	Amabilidad y cortesía?	5	4	3	2	1	0
2	Respeto?	5	4	3	2	1	0
3	Interés, disposición por atender?	5	4	3	2	1	0
4	Inspira confianza y seguridad?	5	4	3	2	1	0
5	Vestuario?(Uniforme)	5	4	3	2	1	0
6	Claridad de la información	5	4	3	2	1	0

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

		MB	B	N	M	NM	NS/NR
1	Amabilidad y cortesía?	5	4	3	2	1	0
2	Respeto?	5	4	3	2	1	0
3	Interés, disposición por atender?	5	4	3	2	1	0
4	Inspira confianza y seguridad?	5	4	3	2	1	0
5	Vestuario?(uniforme)	5	4	3	2	1	0
6	Claridad de la información	5	4	3	2	1	0

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO

9. ¿CÓMO CALIFICARÍA UD. AL SERVICIO EN CUANTO A

		MB	B	N	M	NM	NS/NR
1	La información que brindan sobre el estado de salud?	5	4	3	2	1	0
2	Cumplimiento del horario de atención?	5	4	3	2	1	0
3	Comodidad y confort?	5	4	3	2	1	0
4	La atención de los profesionales?	5	4	3	2	1	0
5	Tiempos de espera para la atención?	5	4	3	2	1	0
6	Limpieza –higiene?	5	4	3	2	1	0
7	Privacidad de la atención?	5	4	3	2	1	0
8	Trámites administrativos?	5	4	3	2	1	0

10. RESPECTO AL SERVICIO RECIBIDO EN ESTE ESTABLECIMIENTO, ¿CÓMO CALIFICARÍA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN?

- Muy satisfecha/o.....5
- Satisfecha/o.....4
- Ni satisfecha/oni insatisfecha/o.....3
- Insatisfecha/o.....2
- Muy insatisfecho/a.....1

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

- Farmacia?.....1
 - Citas o admisión?.....2
 - Imágenes (Rayos X-Ecografía, etc.)?.....3
 - Laboratorio?.....4
 - Consultorio médico?.....5
 - Caja?.....6
 - Oficina de seguros SIS?.....7
 - Otro?.....8
- (Especifique)

12. SI ALGUN FAMILIAR O AMIGO PRESENTA UNA ENFERMEDAD O DOLENCIA, ¿LE RECOMENDARÍA ATENDERSE EN ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD:

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

ACCESIBILIDAD AL ESTABLECIMIENTO DE SALUD Y OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN

13. ¿PARA ESTA ATENCIÓN USTED HA SOLICITADO UNA CITA PREVIA?

Si.....1 No.....2

14. ¿A QUÉ HORA SE PROGRAMÓ SU CITA?

Anote la respuesta en el recuadro

La cita no tuvo hora programada.....

15. ¿A QUÉ HORA LLEGÓ AL HOSPITAL?

Anote la respuesta en el recuadro

16. ¿A QUÉ HORA LE DIERON SU TICKET/ORDEN O CUPO DE ATENCIÓN?

Anote la respuesta en el recuadro

17. ¿A QUÉ HORA INGRESÓ AL CONSULTORIO?

Anote la respuesta en el recuadro

ANEXO 04: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

FORMATO DE VALIDEZ SUBJETIVA DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ESCALA DE OPINION DEL EXPERTO

APRECIACIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

N°	ASPECTOS A CONSIDERAR	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica.		
2	La secuencia de presentación de ítems es óptima.		
3	El grado de dificultad o complejidad de los ítems.		
4	Los términos utilizados en las preguntas son claras y comprensibles.		
5	Los reactivos reflejan el problema de investigación.		
6	El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.		
7	Los ítems permiten medir el problema de investigación.		
8	Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.		
9	El instrumento abarca variables, sub variables e indicadores.		
10	Los ítems permiten contrastar la hipótesis.		

FECHA: /...../.....

NOMBRE Y APELLIDOS

FIRMA DEL EXPERTO

