



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL
SERVICIO DE ADMISIÓN DEL CENTRO DE SALUD PIMENTEL,
SETIEMBRE - NOVIEMBRE 2015”**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PRESENTADA POR

RONALD ORDOÑEZ QUISPE

ASESORA

MG. IDALIA MARIA CONDOR CRISOSTOMO

PIMENTEL , PERU 2018

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL
SERVICIO DE ADMISIÓN DEL CENTRO DE SALUD. PIMENTEL,
SETIEMBRE - NOVIEMBRE 2015”**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención en el servicio de admisión del centro de salud Pimentel, setiembre - noviembre 2015. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 317 usuarios, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert , la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de 0,809; la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de 0,937, la prueba de hipótesis se comprobó estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 100,4 y con un nivel de significancia de valor $p < 0.05$.

CONCLUSIONES:

El nivel de satisfacción de los usuarios en la atención en el servicio de admisión del Centro de Salud Pimentel, en mayor porcentaje es de nivel Bajo, seguido del nivel Regular y en menor porcentaje es de nivel Alto. Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se indican: Algunas veces, el servicio que recibe en admisión le parece bueno, asimismo, ve al servicio de admisión organizado durante su atención, también, siempre, demora el servicio de admisión en empezar a atender, además, tiene que esperar mucho para ser atendida en el servicio de admisión, Algunas veces, en admisión, la persona que la atiende la saluda y le revisa su historia clínica, asimismo, algunas veces, la persona que lo atiende lo llama por su nombre y lo trata con amabilidad,

PALABRAS CLAVES: *Satisfacción, usuarios, atención, tangibles, capacidad de respuesta.*

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the level of user satisfaction in the service provided by the Pimentel health center admission service, September - November 2015. This is a cross-sectional descriptive investigation, with a sample of 317 users, the information was collected using a Likert-type questionnaire, the validity of the instrument was carried out by means of the test of concordance of the expert judgment, obtaining a value of 0.809; the reliability was carried out using the Cronbach's alpha with a value of 0.937, the hypothesis test was statistically verified by the Chi square with a value of 100.4 and with a level of significance of value $p < 0.05$.

CONCLUSIONS:

The level of satisfaction of the users in the service of admission of the Pimentel Health Center, in a higher percentage is of Low level, followed by the Regular level and in a lower percentage is of a High level. These levels are presented according to the indicated answers: Sometimes, the service you receive in admission seems good, also, go to the admission service organized during your attention, also, always, delay the admission service in starting attend, in addition, have to wait a long time to be served in the admission service, Sometimes, in admission, the person who attends greets her and reviews her medical history, also, sometimes, the person who attends calls him his name and treat him with kindness,

KEY WORDS: *Satisfaction, users, attention, tangible, responsiveness.*

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	i
ABSTRAC	ii
ÍNDICE	iii
INTRODUCCIÓN	v
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación del estudio	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	8
2.2. Base teórica	11
2.3. Definición de términos	29
2.4. Hipótesis	34
2.5. Variables	35
2.5.1. Definición conceptual de la variable	35

CAPITULO III: METODOLOGIA	
3.1. Tipo y nivel de investigación	37
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	38
3.3. Población y muestra	39
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	40
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	40
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	40
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	41
CAPÍTULO V: DISCUSION	45
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	
Matriz	
Instrumento	

INTRODUCCIÓN

La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado. La calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios. ⁽¹⁾

El servicio de admisión en un centro de salud puede considerarse como el servicio que atiende a los pacientes que serán aceptados en el hospital, procedentes del servicio de urgencia, de consultas externas, de la lista de espera o del policlínico.

El servicio de admisión tiene como origen la insatisfacción expresada por los usuarios atendidos de los Servicios de Salud brindados por la institución se ha planteado estrategias tendientes al rescate de la calidad, lo que implicaría el incremento en la satisfacción del usuario, vista como indicador de la calidad de los servicios recibidos.

En particular se han intensificado estudios en el área de salud, con mayor notoriedad a nivel mundial, debido a que en los últimos años se dieron a conocer numerosas quejas sobre los maltratos en los diferentes establecimientos de salud, y como consecuencia se deteriora la imagen institucional y del personal que labora en dicho lugar.

En consecuencia, se pone en tela de juicio la calidad de atención que se brinda en las instituciones de salud.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Campbell y otros, (2001), afirman que las organizaciones de salud en USA comenzaron a poner a prueba las filosofías industriales de Mejoramiento continuo de la calidad (PMC) y de la administración total de la calidad (TQM). En el Reino Unido, el Servicio Nacional de Salud adoptó una política formal de calidad de 1991 y reconoció al PMC como la manera más rentable de ponerla en práctica.

El origen de los Servicios de Admisión y Documentación clínica en España es todavía cercano (segunda mitad de la década de los ochenta). Su creación vino determinada por la necesidad de las organizaciones hospitalarias de contar con dispositivos a los que encargarles ciertas tareas básicas de información sobre la actividad del hospital y la ayuda necesaria para resolver determinadas carencias organizativas.

Sin duda la base legal para la creación de los S.A.D.C se debe establecer en el Real Decreto 521/87, de 15 de Abril por el que se aprueba el Reglamento sobre Estructura, Organización y Funcionamiento de los hospitales gestionados por el INSALUD, a partir de esa normativa, se van consolidando novedosas estructuras organizativas en el

organigrama de los hospitales españoles que son el origen de los actuales servicios de Admisión y Documentación clínica.

Durante 1990 se regula la figura de los coordinadores asistenciales en los hospitales y entre ellos se establece la figura del Coordinador o Jefe de Unidad de Admisión como responsable del SADC en cada hospital. Durante los años noventa los servicios de admisión se consolidan como estructura orgánica del staff de la Gerencia de los hospitales. ⁽²⁾

El ingreso en el hospital es una experiencia especialmente traumática para la mayor parte de los individuos. Por lo regular se manifiestan aprensivos; la actitud y el comportamiento de los enfermeros y del personal del hospital encargado de su admisión pueden hacer mucho para que se sientan más cómodos. Una sincera bienvenida y un interés genuino por el paciente, le ayudan a reafirmarse como una persona importante y digna. Muchos hospitales, particularmente los grandes, son muy criticados por su impersonalidad; algunas de estas críticas nacen de que los hospitales son sitios muy ocupados y a menudo el personal está atareado, pero ser amable o convencer al paciente de que es bienvenido, no consume tiempo extra. ⁽³⁾

El grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud en admisión es un tema nuevo, pues es a partir de la década de los 90, cuando en la literatura médica mundial comienza a reportarse trabajos de investigación sobre el tema, siendo México, Cuba y Brasil, los países latinoamericanos donde más se han estudiado el tema.

En México en su estudio "satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de admisión en salud hallaron que uno de los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron entre otros, los largos tiempos de espera. Este es uno de los factores que influye en la satisfacción del usuario en la atención del servicio de admisión y en las expectativas del prestador de servicios y que, a su vez, es sinónimo de insatisfacción.

En el Perú se han diseñado estrategias para afrontar la crisis del sector salud, en un intento de buscar nuevos modelos de gerencia de los servicios y nuevas formas de financiamiento, nace así la participación comunitaria como una alternativa. De esta forma la comunidad se convierte no solo en receptor del servicio, sino también en su gerente y financiador.

En la ciudad de Lima se percibe a la Calidad en los servicios de salud y satisfacción del paciente como dos temas estrechamente relacionados. El grado de satisfacción del usuario en la atención del servicio de admisión cumple una función importante. Se trata, en primer lugar, de un juicio sobre la calidad de la atención, que incorpora las expectativas y percepciones del paciente. En segundo lugar, se trata de un resultado de la atención: un aspecto del bienestar psicológico del paciente y también un signo de éxito para la institución sanitaria. Por extensión, mala calidad de la atención en el servicio de admisión se asocia con insatisfacción del paciente, lo cual se refleja en quejas, reclamos y denuncias en los medios de comunicación, impacto en la sociedad, desprestigio de las instituciones y, en algunos casos, en procesos judiciales.

El ministro de Salud, Alberto Tejada Noriega, lanzó hoy el Programa de Mejoramiento de la Calidad de Atención “Agosto te atiende mejor” en el Instituto Nacional Materno Perinatal (ex Maternidad de Lima), con la finalidad de mejorar la calidad de la atención que se brinda principalmente en los consultorios externos de los hospitales del Ministerio de Salud (Minsa).

Esta campaña se implementará progresivamente en otros 14 establecimientos de salud de Lima, priorizando el trato amable y cálido al paciente, comenzando por el servicio que brindarán los profesionales de la salud que se relacionan directamente con la población. “Se trata de ofrecer una atención digna, de calidad y evitar las largas colas tradicionales en los hospitales públicos, además de eso brindar eficiencia”

La campaña “Agosto te atiende mejor” involucra inicialmente a cuatro instituciones emblemáticas como la ex Maternidad de Lima (inaugurado

hoy) y los hospitales Arzobispo Loayza, Dos de Mayo y Cayetano Heredia. Paulatinamente, se irá implementando en otros establecimientos.⁽⁴⁾

Según proyecto realizado por MINSA-Dirección Regional de Salud de Loreto, existe alta demanda de población para citas (29,270 habitantes), produciéndose largas colas desde la madrugada. Pues en el área de admisión la entrega de citas es el mismo día: N/C Registro de citas en forma manual Inadecuado control de entradas y salidas de HC, lo cual enlentece la atención y producto de eso es que hay una demanda insatisfecha del 10%, el tiempo de espera de 3 a 6 horas y la deserción del 7 % de usuarios.⁽⁵⁾

Miyahira, (2001), afirma que para evaluar la calidad de servicio en salud, es necesario medir el grado de satisfacción del usuario, mediante la diferencia existente entre la expectativa y la percepción del mismo.

En una investigación realizada en la atención del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo determina que el nivel de la percepción de la calidad del servicio de consulta externa está representado por un porcentaje alto de insatisfacción primer lugar, apariencia de las instalaciones del servicio 22.37%; en segundo lugar, conocimiento, habilidad y trato amable 20.15%, tercer lugar disposición y servicio rápido con 18.47% y en último lugar, el cuidado y la atención individualizada con 18.20%.

En el centro de salud de Pimentel, en el servicio de admisión; hemos observado grandes colas desde las primeras horas de la mañana, donde el usuario pretende adquirir un cupo para la atención y se queja por la larga espera para ser atendidos muchos de ellos con sus niños en brazos, otra de sus quejas es la inadecuada infraestructura donde son atendidos , el mal trato que se le es brindado, motivo por el cual se consideró realizar el presente proyecto con la finalidad de determinar cuál es la verdadera razón por la cual el usuario se encuentra descontento.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de admisión del Centro de Salud Pimentel, setiembre-noviembre 2015?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál de las dimensiones influye más para la satisfacción del usuario en el servicio de admisión?
- ¿Cómo influyen las dimensiones tangibles en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de admisión?
- ¿Cómo influyen las dimensiones de capacidad de respuesta en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de admisión?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1. Objetivo General

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención en el servicio de admisión del centro de salud Pimentel, setiembre - noviembre 2015.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar la dimensión que influye más para la satisfacción del usuario en el servicio de admisión.
- Identificar la influencia de las dimensiones tangibles en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de admisión.
- Identificar la influencia de las dimensiones de capacidad de respuesta en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de admisión.

1.4 JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

La organización de los flujos de pacientes dentro de un hospital, depende del área de admisión, así como algunos procesos de importancia crítica como la gestión de las listas de espera y citaciones, y la gestión de la información de la actividad. Los cambios en el soporte informático de dichos servicios, así como la necesidad de modificar los circuitos para optimizar la continuidad asistencial (relación con la atención primaria), plantean retos importantes para el futuro. ⁽⁶⁾

La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de la calidad de los servicios de salud, es por eso que el presente proyecto de investigación nos permitirá conocer la satisfacción del usuario, y para que con esa información pueda ayudar a la gestión a realizar y sustentar decisiones sobre medidas correctivas, no solamente es beneficioso para estos si no para los programas de los diferentes servicios de salud.

La trascendencia de la investigación radica en que son pocos los estudios que se han realizado sobre atención al usuario en el servicio de admisión a nivel regional, nacional y mundial, sin dejar de lado que la población sería directamente beneficiada a través de soluciones de conflicto que se acerca más a su realidad.

Se considera que es viable la investigación puesto que la satisfacción del usuario en el servicio de admisión es un factor importante para evaluar la calidad de los servicios de salud, por cuanto esta área se encarga del manejo, almacenamiento y conservación de las historias clínicas de los usuarios, así como del registro de los mismos; del mismo modo en esta área se coordinan los horarios de los médicos y enfermeras; estas actividades que parecieran sin importancia en realidad son determinantes para un adecuada y rápida atención, tal es así que la ubicación rápida de una historia clínica, generara también una atención rápida en triaje y en consultorio.

Una mala atención al usuario que llega a un hospital puede tener consecuencias serias a “largo plazo”. Por lo tanto, es importante para cualquier ser humano el recibir servicios médicos de calidad; asimismo, asegurar la calidad a nivel empresarial no sólo para el cliente sino también para el proveedor del servicio de salud.

Su importancia radica en que proporcionando información válida a la gestión del Centro de Salud Pimentel genera la implementación de un Plan de Mejora Continua de la Calidad que permita regular y consolidar el desempeño global de la organización en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención prestada sea la más efectiva, eficaz y segura posible, orientada siempre a la satisfacción del usuario.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

- ❖ Navas Orozco Wendy María, Navas Orozco Yeimy Vanesa, Sibaja Valverde José Adonay. (2008) San José de Costa Rica “Grado de Satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la sección de medicina general de la consulta externa de la clínica Solón Núñez Frutos en febrero 2008” donde concluyen: Al analizar los datos de tiempo de espera para ser llamados en REMES, ENFERMERÍA y en la CONSULTA EXTERNA, en general una gran mayoría de usuarios perciben que el tiempo de espera es satisfactorio y que la calidad del trato brindado en la consulta externa es según el orden de prioridad por el personal de enfermería la mayoría expresaron que el trato brindado fue adecuado permitiendo un alto grado de satisfacción ya que los usuarios interactúan más con este personal.

Este proyecto de investigación es importante porque coincide en señalar que la satisfacción del usuario se basa en mejorar y tomar acciones con el fin de mantener y aumentar la calidad de atención en los servicios de los establecimientos de salud.

- ❖ Huiza García Gladys Asunta, (2006) Lima - Perú “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – Diciembre 2003”. Concluye: La satisfacción del usuario estuvo influenciada positivamente por los ítems relacionados con la limpieza, orden del consultorio, y por la limpieza de la sala de espera y negativamente por la provisión en Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico y el tiempo de espera.

Este trabajo de investigación es interesante porque nos permite saber la importancia de Identificarse con la institución y la labor que desempeñamos como profesionales de salud ante los usuarios teniendo en cuenta el ambiente físico, técnico científico y la gestión que se realice por mantener un stock adecuado de insumos necesarios para la atención en los establecimientos de salud favoreciendo la calidad de prestación de los servicios de salud.

- ❖ Carbajal Garcés Carola, Morales Rivas Martha (2008) Cochabamba – Bolivia “Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria” Concluye:

Que la percepción de la calidad, el tiempo que deben aguardar para ser atendidos y la atención ofrecida en el servicio de consulta externa del Centro de Salud de Villa Candelaria es buena, el tiempo de espera refleja la eficiencia y organización del sistema, la falta de comodidad brindada por el centro, está relacionada con la atención de mala calidad, prolongados tiempos de espera, incomodidad de la sala de espera, maltrato en enfermería y fichaje, falta de personal.

Este trabajo de investigación nos parece interesante porque nos da una aportación importante sobre la percepción de la calidad de atención relacionada con los tiempos de espera, las comodidades, las relaciones interpersonales, la accesibilidad y el costo. Teniendo como fortalezas más importantes: la accesibilidad geográfica, accesibilidad económica, calidad de atención brindada por el establecimiento de salud, teniendo que ver mucho con el nivel de satisfacción del usuario.

- ❖ Urquiaga D (2010) Cajamarca. Investigación “Medición de la Calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada – Red de Salud II – Cajamarca, 2010”. Este estudio consistió en un trabajo prospectivo, exploratorio para medir la calidad de servicio de admisión en el usuario externo, utilizando como instrumentos la encuesta SERVQUAL, encuesta complementarias y de grupos focales. En conclusión se identifica que el nivel general de satisfacción revela que el Centro de Salud de Encañada en el servicio de admisión brinda una atención de aceptable calidad. Las causas motivo de insatisfacción fueron las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad, aspectos que tienen que ver con la capacidad resolutive del centro de Salud como ámbito físico.

- ❖ Este trabajo de investigación lo elegimos porque considero interesante señalar que la satisfacción del usuario nos permite medir los resultados inmerso en la calidad de atención en el servicio de admisión influenciada positivamente por los ítems relacionados con la satisfacción de la atención de calidad de las personas que esperan en el servicio de admisión, considerándose que para tener una satisfacción del usuario se deben tener en cuenta todo este proceso.

- ❖ Ramírez-Sánchez T. y COL. (2011). Realizaron el trabajo de investigación en salud titulada “Percepción de la calidad de la atención del servicios de admisión en los usuarios”, estudio que estuvo basado en la información de la Encuesta Nacional de Salud II de 2011. Donde concluye: En los usuarios se percibió que la atención recibida fue buena y mala. Los principales motivos que definieron la calidad de la atención en admisión fueron: el trato personal y la percepción de la mejor atención brindada en tanto los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera y la deficiencia en las acciones de revisión de las H.C. Para los usuarios la calidad estuvo representada por las características del proceso de atención, del resultado, de la estructura y de la accesibilidad. Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien y los largos

tiempos de espera.

Este trabajo de investigación lo elegimos porque considero interesante porque coincide en señalar que la satisfacción del usuario se mide en función de la empatía y el tiempo de espera son dos factores importantes en los procesos que miden la calidad de atención en el servicio de los establecimientos de salud.

- ❖ Espinoza J. (2010) Chiclayo “Satisfacción del usuario en el servicio de admisión del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo 2010” El autor concluye: Se realizó la encuesta donde se recogió que el nivel de satisfacción de los encuestados de los usuarios externos estuvo satisfecho mostraron que la dimensión de confiabilidad (o la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma viable y cuidadosa) fue la que presentó mayor insatisfacción en promedio mientras que la dimensión de seguridad en la atención del servicio en admisión inspiran credibilidad y confianza, sin peligro, riesgos o dudas este mostró mayor satisfacción.

- ❖ Este trabajo de investigación es interesante porque coincide en señalar que la satisfacción del usuario en el trabajo de salud es continua, armónica, confiable, con la integración de todo el equipo de salud elementos importantes que se deben realizar en beneficio del usuario para medir la calidad de satisfacción del usuario en el establecimiento de salud.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. Nivel de satisfacción

a. Concepto de satisfacción:

La satisfacción es un indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad de la atención en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la autoridad sanitaria nacional donde garantiza el derecho a la calidad de atención.

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo¹. Los resultados obtenidos deben desencadenar tanto programas o proyectos de los procesos, que incorporen acciones de monitoreo y seguimiento, así como proyectos de investigación como aportes al conocimiento y mejora de la calidad.

b. Dimensiones de la satisfacción

Son:

- ✓ **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- ✓ **Capacidad de respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- ✓ **Seguridad:** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- ✓ **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- ✓ **Aspectos tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.⁽⁷⁾

c. Los niveles de satisfacción:

Los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción⁽⁸⁾:

- ✓ **Insatisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del personal no alcanza las expectativas del cliente.
- ✓ **Satisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del personal coincide con las expectativas del cliente.
- ✓ **Complacencia:** se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

d. Satisfacción inmersa en calidad

La satisfacción del usuario depende de la calidad de los servicios de salud y también de sus expectativas del usuario si está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.⁽⁹⁾

La medición de la satisfacción de los usuarios nos permitirá detectar oportunidades de mejora en los diferentes procesos de atención. Es importante contar con el resultado de satisfacción de todos los establecimientos de salud que comprende una microred y red de salud para poder orientar los esfuerzos de mejora de la calidad.

e. Tiempo y trato aspecto físico servicio de admisión:

La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de los usuarios esta medida se da indefectiblemente en todos los niveles de prestación de servicios de salud.⁽¹⁰⁾

Los usuarios de un establecimiento de salud acuden a éste con una necesidad sentida, la cual se convierte en su expectativa primordial en la recepción o búsqueda de un servicio de salud. Las colas de acceso a los servicios, el tiempo de espera, las dificultades en la asignación de la historia, el ambiente físico es muy reducido, la falta de rotulación, el trato, la resolución de las

dudas, la falta de una sala de espera constituyen necesidades que se van construyendo conforme transcurre el tiempo en espera del acto médico. Con el paso de las horas, el usuario va identificando coincidencias o distancias con las expectativas que portaba antes de la atención; y, a la salida, adopta conclusiones que influyen en su percepción respecto a la solución o no de su necesidad; lo cual no es más que el nivel de satisfacción o insatisfacción de la atención en salud que recibe.⁽¹¹⁾

f. Calidad

La calidad está concebida como el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permitan contar con evidencias de manera permanente y organizada de la calidad de atención y niveles de satisfacción de los usuarios.⁽¹²⁾

Siendo un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.⁽¹³⁾

Los instrumentos para la medición de la calidad:

- Mecanismos para la atención del usuario.
- Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad.

2.2.2. Servicio de admisión

Es una unidad que coordina e integra los movimientos y contactos asistenciales de todos los pacientes en su área de atención especializada da soporte asistencial, docente e investigadora mediante la gestión directa y exclusiva de toda la información.

a. Características de la admisión

La misión de los establecimientos de salud del primer nivel de atención es mejorar los niveles de salud de su población de responsabilidad, a través de acciones preventivas, promocionales, recuperativas, rehabilitadoras y de cuidados paliativos dirigidas a los individuos, familias, comunidades y al medio en que viven. Estas acciones forman parte del Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (PEAS), que debe brindarse en algún nivel de las redes de salud y complementariamente en los hospitales. Es decir, que los centros y puestos de salud no pueden limitarse a la atención de los enfermos que llegan espontáneamente a sus servicios, sino que deben cubrir la atención integral de salud de toda la población de su ámbito jurisdiccional. En esta perspectiva, los establecimientos de salud deben conocer cuantitativa y cualitativamente a su población y discriminar sus intervenciones en función de las características, necesidades, problemas y riesgos de estas familias e individuos que conforman la población del ámbito. Por ello, la organización y funcionamiento de la Unidad de Admisión debe facilitar el cumplimiento de la misión institucional de sus establecimientos de salud.

b. El trato a los usuarios

La Unidad de Admisión constituye el primer contacto con el establecimiento y juega un papel importante en la percepción que tienen los usuarios acerca de la calidad de los servicios². Por esta razón, el personal que labora en ella debe brindar un trato muy cordial, personalizado y de calidad, buscando responder a las necesidades individuales de los usuarios y resolver sus dudas e inquietudes. El personal debe tener una actitud positiva y de servicio a los usuarios, mostrando interés en su situación y diligencia en el trabajo. El perfil del personal de este servicio debe ser el adecuado, debiéndose asignar a los trabajadores más

competentes y de mejor trato interpersonal.

En este marco, el personal del servicio debe tener pleno conocimiento de los derechos y responsabilidades de los usuarios y de sus acompañantes, ya que muchos de ellos dependen de la atención que se brinde en la Unidad de Admisión. Ello permitirá tener criterios explícitos para lograr la satisfacción de los usuarios, así como efectuar el monitoreo de la calidad de la atención de los servicios. Estos derechos. ⁽¹⁴⁾, aplicados al proceso de admisión son:

b.1. Acceso a los servicios de salud

Toda persona tiene derecho a:

- El libre acceso a prestaciones de salud, a recibir atención de emergencia médica, quirúrgica y psiquiátrica cuando la necesite, incluyendo el trabajo de parto, y mientras subsista el estado de grave riesgo para su vida y salud. Después de atendida la emergencia, el reembolso de los gastos correspondientes se efectuará de acuerdo a la evaluación socioeconómica del caso.
- No ser discriminada por su raza, creencia, sexo, nacionalidad, padecimiento que le afectare o por la procedencia del pago de la atención.
- Obtener servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios para prevenir, promover, conservar o restablecer su salud según lo requiera, garantizando su acceso en forma oportuna y equitativa.
- Elegir libremente al médico, según la disponibilidad y estructura de los establecimientos de salud.
- Solicitar opinión de otro médico, distinto al que el establecimiento ofrece, en cualquier momento o etapa de su atención o tratamiento, sin que afecte el presupuesto de la institución, bajo responsabilidad del usuario y con conocimiento del médico tratante.

- En caso que se encuentre disconforme con la atención, podrá informar del hecho al superior jerárquico o la instancia correspondiente y recibir la respectiva respuesta.
- No ser trasladada sin su consentimiento dentro o fuera del establecimiento, salvo razón justificada del responsable del establecimiento; si no estuviese en condiciones de expresarlo, lo asume el llamado por ley o su representante legal.

b.2. Respeto y dignidad

- El paciente tiene el derecho de recibir el tratamiento respetuoso en todo momento y bajo todas circunstancias, como reconocimiento de su dignidad personal.

b.3. Privacidad y confidencialidad

- El paciente tiene derecho, a su privacidad personal y la confidencialidad de la información, tal como se manifiesta en los siguientes derechos:
- Ser examinado en instalaciones diseñadas para asegurar un aislamiento visual y auditivo razonable durante la atención. El personal de la Unidad de Admisión deberá evitar que lo conversado con el usuario sea escuchado por otros.
- A no ser perturbado o puesto en peligro por personas ajenas al establecimiento o a ella.
- A esperar que toda mención de su caso sea hecha discretamente, no se divulgue sus diagnósticos y que no haya personas presentes que no estén directamente involucradas en su tratamiento, sin su consentimiento.
- A que su historia clínica sea leída solamente por aquellos directamente involucrados en su tratamiento, o los encargados de supervisar la calidad de éste; en otros casos, sólo con autorización previa, suya o de sus familiares.
- A esperar que toda comunicación y registros relacionados a su tratamiento, incluyendo la procedencia del pago o la exoneración,

sean tratados confidencialmente.

b.4.Seguridad personal

Durante la atención y recuperación de la salud, el paciente tiene el derecho a esperar una seguridad razonable, en la medida que las prácticas y las instalaciones del establecimiento lo permitan; a ser atendida por profesionales de la salud que estén debidamente capacitados, certificados y recertificados.

b.5. Acceso a la información

El paciente tiene el derecho a obtener información, la cual deberá comunicarse al paciente o a la persona autorizada, de manera que se pueda esperar la comprensión de ésta, tal como lo manifiestan los siguientes derechos:

- Conocer la identidad y la posición profesional de los individuos que le estén prestando servicios, así como el derecho a saber qué médico o profesional de la salud está principalmente a cargo de su tratamiento. El personal de la Unidad de Admisión deberá llevar puesto un distintivo de identificación y deberá brindar información relacionada a la identidad del personal que atiende a los usuarios.
- Saber si existe alguna relación profesional entre los individuos que lo están tratando, así como la relación con otras instituciones de salud educativas involucradas en su tratamiento.
- Recibir del profesional responsable de su tratamiento, la información completa, oportuna, continuada y actualizada del diagnóstico, tratamiento, pronóstico, e informe de alta, incluyendo los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias de las intervenciones, tratamientos y medicamentos que se prescriban o administren.
- Recibir información de sus necesidades de atención y tratamiento al ser dado de alta.
- Recibir la información sobre los derechos que tiene en su calidad de paciente y cómo ejercerlos;
- Conocer veraz, completa y oportunamente de las características

del servicio, sus horarios, a las condiciones económicas de la prestación y demás términos y condiciones para su uso, previo al sometimiento de procedimientos diagnósticos o terapéuticos, con excepción de las situaciones de emergencia; así como las razones que justifican su traslado dentro o fuera del establecimiento.

b.6. Comunicación

- La información a que tienen derecho los usuarios deberá comunicarse a ellos o a las personas autorizadas, de manera que se pueda esperar la comprensión de éstos. Cuando el paciente no hable, ni entienda el idioma predominante del personal de salud, deberá tener acceso a un intérprete. En los ámbitos en que dichas barreras idiomáticas sean un problema continuo, el personal de Admisión deberá dominar el idioma local.

b.7. El proceso de admisión integral

Los flujos de admisión dependen del nivel de complejidad de los establecimientos. En términos generales, el flujo básico de admisión de un usuario en un centro de salud de mediana y gran demanda.

c. Organización de la unidad de admisión

La Unidad de Admisión es responsable de la organización del flujo de atención en los establecimientos de salud, por lo que está encargada del control y del orden de los siguientes ambientes: la zona de acceso al establecimiento, ambiente de admisión, la sala de espera y los servicios higiénicos del público. Además, constituye el primer contacto con los usuarios; de las características de este contacto dependerá en gran parte la imagen institucional, lo que contribuirá a mejorar el uso de los servicios que preste el establecimiento. Ello implica también mantener la disposición adecuada del mobiliario, así como la limpieza, ventilación e iluminación de estos ambientes, indicando

las tareas de limpieza al personal encargado en el momento que se requiera.

La infraestructura y la señalización del establecimiento deben facilitar el rápido acceso y el cumplimiento de determinados procedimientos de admisión. Es esencial mantener el orden, higiene, ambientación y señalización de las instalaciones. En la organización de la infraestructura, entre los aspectos a tener en cuenta están:

1) Acceso

- La puerta principal debe ser amplia, permitiendo el fácil ingreso de los usuarios al establecimiento.
- Se debe contar con veredas y rampas de acceso para facilitar el tránsito de camillas o sillas de ruedas.

2) Señalización

- El establecimiento debe contar con un letrero en la puerta de ingreso, indicando en forma clara el horario de atención al público, así como la cartera de servicios brindados.
- Todos los ambientes del establecimiento deberán estar debidamente señalizados para orientar al usuario, mediante letreros e imágenes fácilmente comprensibles por los usuarios. Es importante anotar que el sistema de señalizaciones debe ser coherente con el contexto cultural donde se ubique el establecimiento.

3) Unidad de admisión

- Es una unidad que facilita el acceso del usuario a la asistencia sanitaria especializada en régimen ambulatorio o de ingreso³.
- La Unidad debe encontrarse muy próxima al punto de ingreso de los usuarios.
- Su infraestructura y mobiliario tiene que permitir una fácil y

adecuada comunicación con ellos, así como garantizar privacidad y confidencialidad entre el personal de admisión y los usuarios (sobre todo en enfermedades con una mala connotación social, planificación familiar, etc., o cuando se necesite examinar a los usuarios para buscar signos de alarma). En establecimientos con cierta demanda de atención se necesita varios módulos de atención a los usuarios; para los procedimientos definidos en el presente manual se estima un módulo por cada 50 a 60 personas por turno de atención. En establecimientos en los que se requiera más de un módulo de atención, se debe habilitar un área privada para atención personalizada.

- Su infraestructura debe ser lo suficientemente amplia para instalar la estantería del sistema de archivo de Fichas familiares, Historias Clínicas y el sistema de citas.

4) Sala de espera

- Debe reunir condiciones mínimas de iluminación, ventilación, comodidad y medios de apoyo audiovisual. Debe contar con el número suficiente de bancas para evitar que los pacientes permanezcan de pie.
- Deberá contar con paneles de información para la salud.
- En establecimientos con gran demanda se puede necesitar señalar las áreas para las filas de espera (colas) y áreas restringidas en las ventanillas de atención para asegurar la privacidad de atención.
- Se debe contar con servicios higiénicos en buen estado de higiene y mantenimiento, provistos de agua para los usuarios.

5) Servicios

- La atención integral se debe organizar con base en las necesidades específicas de atención de las personas, por lo cual, en el marco del modelo de atención integral su provisión implica

una especialización organizacional de los servicios en función de las particularidades de las personas, establecidas por su distinta constitución en tanto género o grupo etario: niño, adolescente, mujer, adulto, adulto mayor.

- A los consultorios de atención integral, se agregan los demás servicios propios de cada establecimiento en función de su cartera de servicios: consultorios médicos, nutricionales, psicológicos y odontológicos.

d. Organización del personal

La organización adecuada del personal y la asignación de funciones son elementos críticos para el buen funcionamiento del proceso de admisión integral, ya que uno de los principales problemas de calidad de atención que tienen los establecimientos de salud es precisamente el trato recibido por los usuarios durante el proceso de admisión, el desorden y los tiempos de espera prolongados. Es por ello que este tema debe constituir una de las principales preocupaciones del jefe del establecimiento y de su equipo de gestión.

e. Perfil y funciones del responsable del área de admisión

Se debe designar un responsable del Área de Admisión que tenga los conocimientos básicos de los procesos de atención y de admisión integral, capacidad de organización y gestión de servicios, liderazgo, trabajo en equipo y conducción de personal, así como alta disposición al trabajo, orden y colaboración.

Sus funciones básicas, referidas al proceso de admisión, son:

- Dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la gestión técnica y administrativa del Área de Admisión.
- Proponer, formular, elaborar, monitorear y supervisar el plan operativo institucional de la microrred de salud para los procesos de su competencia de salud individual referidos a la admisión y gestión de información, aplicando las metodologías

correspondientes.

- Difundir, aplicar, monitorear, las políticas y la normativa regionales y locales en los procesos institucionales de su competencia de gestión de información y funcionamiento en los servicios de admisión de la microrred de salud.
- Organizar, dirigir y controlar el sistema de referencia y contrarreferencia de la microrred de salud.
- Dirigir la implementación y control de los sistemas de información, telecomunicaciones y telemática de salud en su microrred de salud, en el marco de las políticas regional y local.
- Dirigir y controlar la obtención, verificación, registro, ordenamiento, clasificación, consolidación, procesamiento, almacenamiento, archivo, comunicación y difusión de la información y las historias clínicas y reportes de atención de la microrred de salud, supervisando su correcta confección; verificar la utilización de la Denominación Común Internacional (DCI) en la prescripción de medicamentos.
- Organización, registro, control de calidad, procesamiento, análisis y uso de la información administrativa y de atención de salud de la microrred de salud.
- Facilitar el aseguramiento público en salud y dirigir la afiliación activa de la población del ámbito de la microrred de salud, en coordinación con los gobiernos locales; registrar las atenciones relacionadas al aseguramiento público en salud.
- Participar en el análisis, la formulación, la implementación y el control de propuestas de desarrollo organizacional, manuales de organización y funciones de la microrred de salud para su unidad orgánica y en los procesos de atención individual y gestión de información.
- Identificar los requerimientos de personal de su unidad orgánica, asignarlo y realizar su inducción en sus puestos ocupacionales, supervisar las medidas de higiene y salud ocupacional, supervisar, monitorear y evaluar su desempeño, así como

planificar, aplicar y controlar las acciones de desarrollo y capacitación de RRHH y de desarrollo organizacional.

- Efectuar el requerimiento de los recursos económicos en salud para los procesos de su competencia de salud individual referidos a la admisión y gestión de información en la microrred de salud.
- Identificar las necesidades de bienes e insumos en los servicios de admisión, archivo, estadística y farmacia y en sala de espera de la microrred de salud, asignando en custodia y controlando su uso, identificando sus requerimientos, programando su distribución y mantenimiento y supervisando el mantenimiento preventivo primario, en coordinación con el responsable de logística.
- Participar en la ejecución de investigaciones sobre comportamiento y satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, así como en planes de educación sanitaria y mercadeo de los servicios, en coordinación con los responsables de las diversas Áreas Técnicas.
- Participar en la evaluación de los procesos de organización institucional, planeamiento operativo institucional, organización y gestión de servicios de salud de las personas, aseguramiento público en salud, suministro de medicamentos e insumos médico quirúrgicos, odontológicos y de laboratorio y de gestión de información en salud en su ámbito de responsabilidad de servicios de su competencia en salud individual, admisión y atención farmacéutica en la microrred de salud; participar en la evaluación de dichos procesos en la red de salud.

f. Perfil y funciones del técnico de admisión

La asignación de personal dependerá del nivel de complejidad, de la demanda y del número de turnos de atención del establecimiento. El número de técnicos de admisión se estima en uno por cada 50 usuarios y por turno de atención. Es conveniente que su perfil sea de técnico de enfermería, con conocimientos de los procedimientos de admisión, triaje y archivo de registros, del

sistema de registros médicos, de los derechos de los usuarios y de los aspectos culturales de relevancia local en la atención, con alta disposición al trabajo, orden, colaboración, trabajo en equipo y comunicación con los usuarios. Sus funciones básicas son:

- Brindar atención de admisión y triaje a los usuarios que acuden al establecimiento de salud para atención ambulatoria y de internamiento, según los procedimientos existentes.
- Aplicar, las políticas y la normativa regionales y locales en los procesos institucionales de su competencia de gestión de información y funcionamiento en los servicios de admisión de la microrred de salud.

Organizar el archivo de historias clínicas y registros médicos, en coordinación con el responsable del Área, lo que incluye:

- Cumplir con la preparación, conservación, custodia, seguimiento y depuración de las historias clínicas y registros médicos.
- Archivar documentos médicos legales y mantener la confidencialidad de los archivos con información médica.
- Otorgar y controlar las citas de los usuarios, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Efectuar el control de ingreso, del orden y flujo de los usuarios del establecimiento.
- Facilitar la atención inmediata de los pacientes con signos de alarma al servicio de emergencia, trasladándolos con los documentos requeridos (historia clínica y otros).
- Brindar información a los usuarios sobre los servicios del establecimiento y de la red de salud.
- Brindar información de salud a los usuarios de sala de espera a través de vídeos educativos, según la programación realizada con los responsables de las diferentes áreas técnicas.
- Realizar los procedimientos administrativos y de comunicación para las referencias y contra referencias, según los procedimientos establecidos.
- Aplicar los procedimientos para el registro, control y seguimiento

durante la prestación de servicios y procedimientos.

- Identificar los requerimientos de material e insumos del servicio y coordinar su provisión con el responsable del Área.
- Asegurar el cumplimiento de los derechos de los usuarios.
- Velar por la limpieza del servicio de Admisión, de la Sala de Espera, servicios higiénicos del público y de la zona de ingreso del establecimiento.
- Participar en las actividades de capacitación y de gestión de la calidad del Área.

g. Brindar orientación e información al usuario

✓ Orientación al usuario

Una de las funciones principales en la admisión de los usuarios es brindarles la información necesaria para facilitar un flujo apropiado de atención según sus necesidades. La información a brindar estará referida a la secuencia del flujo que le corresponda a cada usuario, la ubicación física de los servicios de salud y servicios higiénicos, de las funciones que cumple la Unidad de Admisión y la hora probable de su atención, indicándole la necesidad de que esté pendiente del llamado desde 15 minutos antes.

Asimismo, se le informará sobre la secuencia del flujo que le corresponda a cada uno, indicándole que luego de pasar por la Unidad de Admisión, deberá pasar por la Unidad de Caja, señalándole su ubicación y los procedimientos de control del flujo de usuarios hacia esta unidad. El usuario con el documento emitido en la Unidad de Admisión procede a la cancelación en Caja, donde el cajero emite una boleta de venta como documento que acredita que ha cancelado o que deja constancia de su exoneración. Con dicho documento el paciente pasa a la sala de espera hasta ser llamado para su atención.

✓ Información básica al usuario

La promoción de todos los servicios es una tarea de que deben

realizar todos los trabajadores del establecimiento. El técnico de la Unidad de Admisión debe promover la atención integral y todos los servicios del Paquete Preventivo Integral. Para ello, el trabajador de salud informará sobre los diversos servicios y horarios de atención que brinda el establecimiento de salud o de los servicios de referencia en otros establecimientos de la red de servicios; asimismo, indagará sobre las necesidades, expectativas y opiniones de los usuarios, para luego brindar una adecuada orientación al usuario y su familia.

Es importante que el técnico de admisión explique al usuario, el nuevo sistema de registro, para que él a su vez informe a todos los miembros integrantes de su familia sobre el número que tiene el nuevo documento. Se debe hacer énfasis en la facilidad de su manejo y en las ventajas para la atención integral de todos los miembros de su familia, con la sola presencia de uno de sus integrantes en el establecimiento de salud.

Por otro lado, la sala de espera constituye un espacio importante de información y educación de salud a los usuarios. Para ello, la Unidad de Admisión tiene la responsabilidad de los equipos de televisión y vídeo y de su proyección, coordinando la programación de las sesiones que han de transmitirse en forma diaria con los responsables de las Áreas Técnicas del establecimiento. Los vídeos cumplen con el objetivo de brindar información de salud y los responsables de las áreas deben desarrollar los procesos educativo comunicacionales necesarios para alcanzar los objetivos educativos. Es importante también considerar que otra finalidad de los vídeos es el entretenimiento, para hacer más llevaderos los tiempos de espera. Para elaborar la programación de las actividades educativas audiovisuales, los responsables de las Áreas Técnicas deben tener en consideración las prioridades de salud locales, especificar los objetivos educativos que se pretende alcanzar para cada sesión, así como

las actividades educativas de reforzamiento para lograrlos. Se debe incidir en la importancia de la atención integral de salud y los beneficios que ésta brinda a la comunidad, así como el fomento de las actividades preventivo promocionales.

h. Otorgamiento de citas:

Un sistema de citas constituye un proceso importante en el funcionamiento de un establecimiento, siendo necesario para brindar una atención personalizada al usuario, un mejor seguimiento, disminuir el tiempo de espera, la distribución equitativa de las atenciones por cada profesional de salud y mejorar el rendimiento y la eficiencia de cada servicio. La programación de citas de pacientes se traduce en una mejor atención a los usuarios y su correspondiente satisfacción. El sistema de citas es más necesario cuanto mayor sea la demanda de atención en un establecimiento.

El responsable de dicha actividad es el técnico de la Unidad de Admisión y debe centralizar los requerimientos de citas de los diversos consultorios y servicios de apoyo, mediante un procedimiento único para que se establezca una relación adecuada entre los diferentes servicios, y así lograr implementar un sistema de citas dentro de un enfoque de eficiencia y eficacia de los servicios.

Las citas se otorgan a:

- ✓ Acompañantes de usuarios que no dispongan de tiempo ese día.
- ✓ El resto de familiares de los usuarios.
- ✓ Los usuarios que hayan sido atendidos en los consultorios ese día y que hayan sido citados para seguimiento o control por el profesional que los atendió.
- ✓ Aquellos usuarios que no alcanzaron turno ese día en el consultorio que les correspondía.
- ✓ Los usuarios que sacaron cita por teléfono, en aquellos

establecimientos que cuenten con una línea telefónica y en los cuales se ha establecido este procedimiento, cuando el sistema funciona bien.⁽¹⁵⁾

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- ✓ **Aceptable. Seguridad:** confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- ✓ **Accesibilidad:** Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención.
- ✓ **Aspectos Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución y están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.⁽¹⁶⁾
- ✓ **Atención de Salud:** Es el conjunto de acciones de salud que se brinda a la persona, las cuales tienen como objetivo la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, que son efectuadas por el equipo de salud.
- ✓ **Calidad de atención de salud:** La calidad de la atención de salud es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. El análisis de la calidad en servicios de salud se realiza a partir de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad.
- ✓ **Carpeta Familiar:** Es el conjunto de formatos que contiene la ficha familiar con los datos del jefe de familia y sus integrantes, condición socio-económica de la familia y la definición de riesgos como grupo familiar, así como las historias clínicas individuales de los miembros integrantes de la familia con el enfoque de etapas de vida. Serán utilizadas en el I Nivel de Atención en establecimientos de salud con población asignada.
- ✓ **Capacidad de Respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo

- ✓ **Comprensión:** Implica la realización de esfuerzos serios para proveer atención esmerada e individual.
- ✓ **Competencia:** Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.
- ✓ **Comité de Historia Clínica:** El Comité de Historia Clínica es un Comité del Cuerpo Médico de los Establecimientos de Salud del II y III nivel de atención, y de las Direcciones Regionales de Salud en el caso de establecimientos de salud de primer nivel, teniendo la responsabilidad de velar por la calidad del registro de la Historia Clínica así como el cumplimiento de todas las disposiciones incluidas en la presente norma.
- ✓ **Confiabilidad:** Consiste en respetar lo prometido al cliente así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece.
- ✓ **Cortesía:** Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características.
- ✓ **Credibilidad:** Desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Comprende el producto o servicio, la reputación de la empresa y las características del producto. El cliente debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta.
- ✓ **Dimensiones de calidad** que más influyen en la satisfacción de admisión son la accesibilidad a los servicios, la confianza que se le brinda al usuario, relaciones interpersonales y la calidad de atención que se brinda al usuario, son dimensiones que se deberían canalizaren los recursos para elevar la satisfacción del usuario.
- ✓ **Equipo básico:** conjunto de bienes considerados indispensables en la prestación de servicios de salud, de acuerdo a los niveles de complejidad de las áreas operativas.

- ✓ **Empatía:** Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra mediante una atención esmerada e individualizada.
- ✓ **Establecimiento de Salud:** Constituye la Unidad Operativa de la oferta de servicios de salud, clasificada en una categoría e implementada con recursos humanos, materiales y equipos encargada de realizar actividades asistenciales y administrativas que permiten brindar atenciones sanitarias ya sean preventivas, promocionales, recuperativas o de rehabilitación tanto intramural como extramural, de acuerdo a su capacidad resolutoria y nivel de complejidad.
- ✓ **Establecimientos Proveedores de Servicios de Salud:** Entidades públicas o privadas, autorizadas por el Ministerio de Salud, tienen por objeto actividades dirigidas a la provisión de servicios en sus fases de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud que requiera la población. Se incluye cualquier otro establecimiento cuya actividad sea brindar servicios que incidan de manera directa o indirecta en la salud del usuario.
- ✓ **Estándares:** conjunto de expectativas explícitas, predeterminadas por una autoridad competente que describe el nivel aceptable de rendimiento de una organización y determinan el nivel de exigencia para cada área a evaluar, garantizando así, la salud y seguridad pública.
- ✓ **Factor de Riesgo:** cualquier característica o circunstancia detectable de una persona o grupo de personas que se sabe asociada con un aumento en la probabilidad de padecer, desarrollar o estar especialmente expuesto a un proceso mórbido.
- ✓ **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- ✓ **Filtro:** espacio de transición que dispone de un elemento físico de separación, entre áreas con diferentes condiciones de asepsia que controla el paso de pacientes y de personal de salud en condiciones especiales.
- ✓ **Gestión:** Es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar. La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).

- ✓ **Habilitación:** Proceso por el cual el MINSA evalúa el conjunto de requisitos de estructura física, dotación y ubicación de equipo, flujo medico funcional y recursos humanos acordes a la oferta de servicio que un establecimiento de servicios de salud debe poseer para su funcionamiento.
- ✓ **Historia Clínica:** Es el documento médico legal, que registra los datos, de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata de la atención que el médico u otros profesionales brindan al paciente.
- ✓ **Índice de Pacientes:** Es un registro permanente ordenado en forma alfabética, que identifica a todas las personas, que han sido atendidas en el establecimiento de salud y las relaciona con su historia clínica.
- ✓ **Indicador en salud:** Los indicadores son variables que intentan medir u objetivar en forma cuantitativa o cualitativa, sucesos colectivos (especialmente sucesos biodemográficos) para así, poder respaldar acciones políticas, evaluar logros y metas. La OMS los ha definido como "variables que sirven para medir los cambios"
- ✓ **Infraestructura:** conjunto de áreas, locales y materiales, interrelacionados con los servicios e instalaciones de cualquier índole, indispensables para la prestación de la atención médica.
- ✓ **Métodos de Archivo de la Historia Clínica:** Son las formas de organizar las Historias Clínicas en el Archivo Clínico. En el primer nivel de atención, en el caso de establecimientos con población asignada, las carpetas familiares se ordenarán en sectores, los que serán definidos por el propio establecimiento de salud.⁽¹⁷⁾
- ✓ **Método Convencional:** Es un método a través del cual las Historias Clínicas o carpetas familiares se archivan en estricto orden numérico ascendente, siguiendo una secuencia consecutiva según el orden de inscripción. Es útil en archivos clínicos con un volumen inferior a 10,000 historias.
- ✓ **Método Dígito Terminal:** Es un método rápido, seguro y preciso de archivar las Historias Clínicas o carpetas familiares, basado en un principio matemático que asegura una distribución igual, entre 100 secciones.

- ✓ **Método Dígito Terminal Simple:** Es una modalidad del método de archivo dígito terminal en el cual el archivo se divide en 100 secciones que comienza del 00 al 99 y las historias se archivan en la sección correspondiente a los dos últimos dígitos del número y en orden consecutivo. Es aplicable en archivos cuyo volumen de historias es mayor de 10,000 y menor de 100,000.
- ✓ **Método Dígito Terminal Compuesto:** Es un método más complejo. Permite archivar las historias de manera más rápida, segura y precisa. Se divide al Archivo inicialmente en 100 secciones (00 – 99), cada una de las cuales a su vez se subdivide en 100 divisiones. Para archivar una historia clínica se toma como primer elemento los dos últimos números, los cuales constituyen su sección; luego se toman los dos números centrales y se ubica la división dentro de la sección correspondiente. Los dos primeros números sirven para ubicar el orden consecutivo que le corresponde dentro de la división respectiva. Es aplicable en archivos cuyo volumen es mayor de 100, 000 historias.
- ✓ **Paciente:** Es toda persona sana o enferma que recibe una atención de salud.
- ✓ **PEAS Plan Esencial de Aseguramiento en Salud:** Es el listado priorizado de condiciones asegurables e intervenciones que como mínimo son financiadas a todos los asegurados por las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud, sean éstas públicas, privadas o mixtas, el mismo que está traducido en un plan de beneficios que contiene garantías explícitas de oportunidad y calidad para todos los beneficiarios.⁽¹⁸⁾
- ✓ **Satisfacción del usuario:** es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida.
- ✓ **Responsabilidad:** Es la obligación que tienen todos los ciudadanos de velar, mejorar y conservar su salud personal, familiar y comunitaria, así como las condiciones de salubridad del medio ambiente en que viven y desarrollan sus actividades.
- ✓ **Responsabilidad Administrativa:** Es la que se origina por la propia conducta activa u/o misiva del médico, bien sea por las personas que de

él dependen o por los instrumentos que utiliza en la prestación de la atención.

- ✓ **Responsabilidad:** Servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.
- ✓ **SERVQUAL:** Es una escala multidimensional elaborada por Parasuraman et al (1988), diseñada y validada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de admisión del centro de salud Pimentel es insatisfactorio.

2.4.2 Hipótesis secundarias

- Las dimensiones de empatía son las que influyen más en la satisfacción del usuario en el servicio de admisión.
- Las dimensiones tangibles son las que reflejan el buen nivel de satisfacción del usuario.
- Las dimensiones de capacidad de respuesta son las que reflejan el buen nivel de satisfacción del usuario.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Operacionalización de las Variables

Variable	Definición	Dimensión	Definición conceptual	Indicador	Escala	Items
Nivel de satisfacción	"Es el grado de satisfacción de los usuarios de un servicio como la relación entre la percepción sobre el servicio recibido y las expectativas previas de los usuarios."	Capacidad de respuesta	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio. (siempre que cumpla sus funciones)	Siempre Frecuentemente Algunas veces Rara vez Nunca	Ordinal	1; 2; 9; 14
			Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.	Siempre Frecuentemente Algunas veces Rara vez Nunca		
			Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando	Siempre Frecuentemente Algunas veces Rara vez Nunca	Ordinal	7; 8; 10; 11; 12

		Empatía	<p>conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.</p>	<p>Siempre Frecuentemente Algunas veces Rara vez Nunca</p>	Ordinal	14; 15
		Aspectos tangibles	<p>Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro</p>	<p>Siempre Frecuentemente Algunas veces Rara vez Nunca</p>	Ordinal	16; 17; 18; 19; 20
			<p>Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.</p>			

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION

3.1.1 Tipo y diseño de la Investigación

Descriptivo – cuantitativo

3.1.2 Nivel de Investigación

Pregrado

3.1.3 Métodos

✓ **Lógico inductivo:**

Dada la naturaleza del trabajo de investigación, se ha llegado a conclusiones generales, teniendo en cuenta los resultados de la aplicación del cuestionario y encuesta a los usuarios (pacientes).

✓ **Analítico sintético:**

Bernal, (2006) considera que este método permitirá al investigador analizar la información relevante respecto al marco teórico, así mismo servirá para procesar la información recogida luego de aplicar los instrumentos de trabajo de campo que permitieran formular las conclusiones finales de la investigación.

✓ **Inductivo y deductivo:**

Este es un método de inferencia basado en la inferencia basado en la lógica relacionada con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general).

3.2. DESCRIPCION DEL AMBITO DE ESTUDIO

El establecimiento de Salud Pimentel es de clasificación Centros de Salud con Camas de Internamiento es de tipo con Internamiento con Categoría I-4 con dirección en la Av. Juan Velasco Alvarado N° 109 Lambayeque - Chiclayo - Pimentel

3.3. POBLACION Y MUESTRA

Población: Usuarios del Centro de Salud Pimentel

Muestra:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95,5 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5%.

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

La extensión del uso de Internet y la comodidad que proporciona, tanto para el encuestador como para el encuestado, hacen que este método sea muy atractivo.

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

e: es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

$$\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 1800}{(5^2 * (1800 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)} = 317$$

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 Tipos de técnicas e instrumentos

Técnicas:

- Entrevista

Instrumento:

- Encuesta

3.3.2 Procedimientos para la recolección de datos

- Tener claro el objetivo de la investigación
- Características del Informante
- Tener en cuenta el tiempo disponible para efectuar la recolección
- Establecer las fuentes de información primaria, secundaria y terciaria
- Establecer técnicas e instrumentos de recolección a utilizar (observación, entrevista, cuestionario)

- Validar y confiabilizar el instrumento a utilizar.

3.5. TECNICAS E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS

El instrumento que se utiliza para la recolección de datos es la encuesta, como técnica la entrevista, que permite obtener información de fuente directa a través de ítems.

Dicho instrumento consta de introducción, instrucciones, datos generales de los participantes y el contenido.

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validez del instrumento se verifico con el Juicio de Expertos que fue conformado por 4 Licenciadas en Enfermería con experiencia en el área de prevencion. Para determinar la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto, a la cual se le aplico la prueba estadística alpha de Cronbach para medir su verosimilitud de los resultados, obteniendo como resultado 0.80.

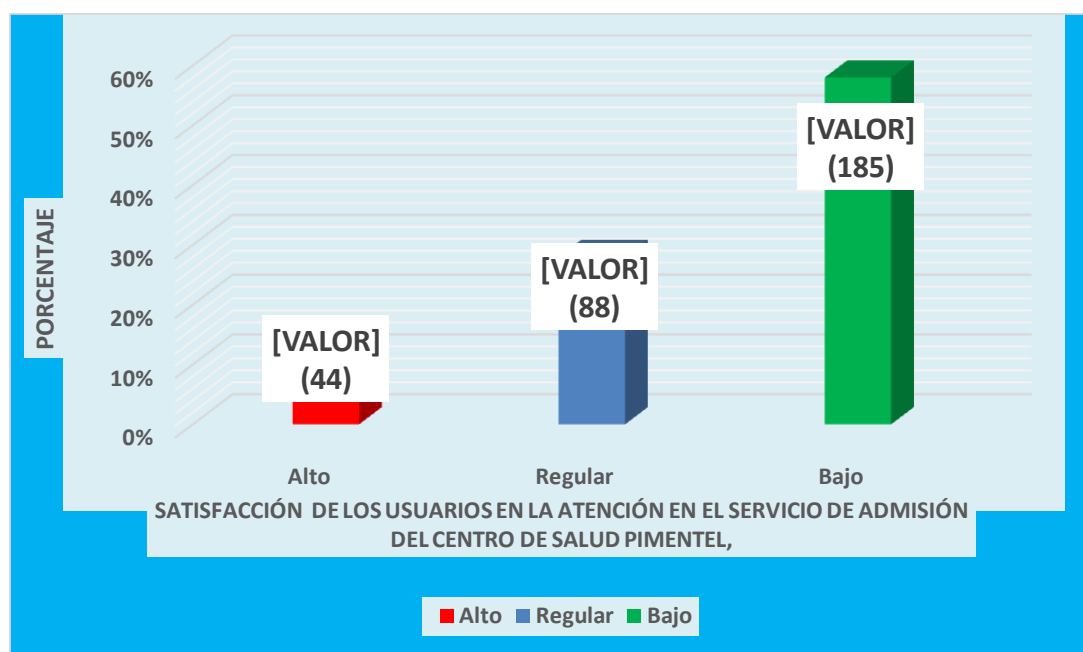
3.6 PLAN DE RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Para la recolección de datos se coordinó y realizó los trámites administrativos correspondientes, posteriormente se determinó el día de la aplicación del instrumento, con el consentimiento informado se procede a dar las indicaciones y entregar los instrumentos. El tiempo que demandó resolver el cuestionario fue aproximadamente de 15 a 20 minutos.

CAPITULO IV: RESULTADOS

GRAFICA 1

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ADMISIÓN DEL CENTRO DE SALUD PIMENTEL, SETIEMBRE - NOVIEMBRE 2015.

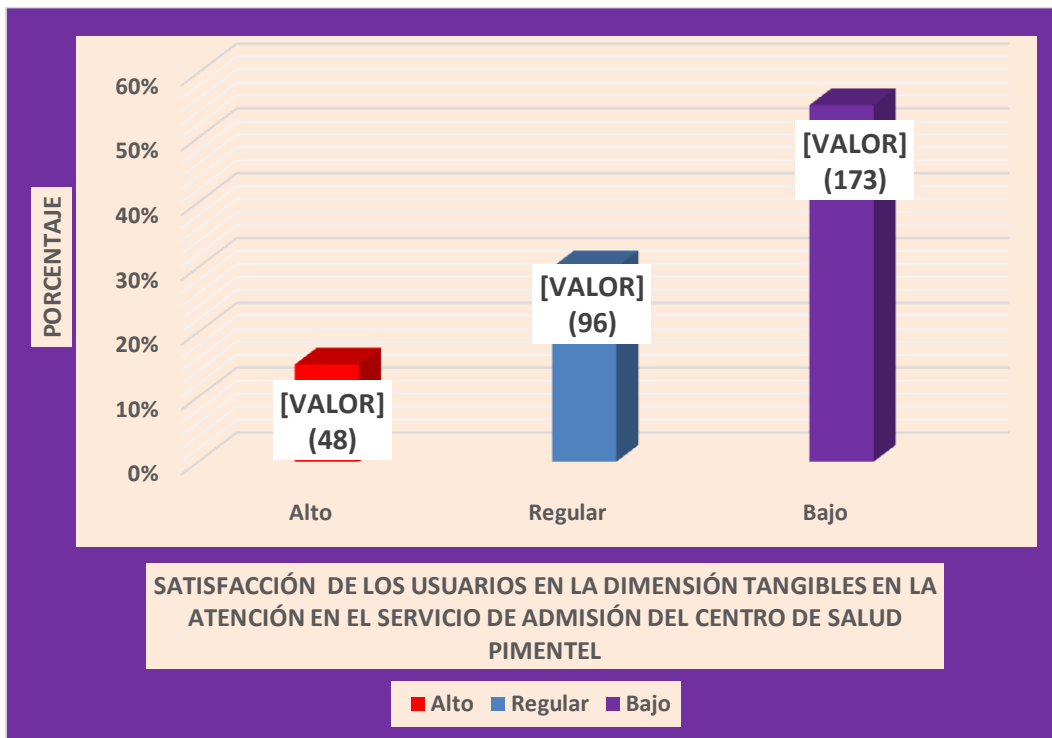


INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 1

El nivel de satisfacción de los usuarios en la atención en el servicio de admisión del Centro de Salud Pimentel, es Bajo en un 58%(185), Regular en un 28%(88) y Alto en un 14%(44). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se indican: Algunas veces, el servicio que recibe en admisión le parece bueno, asimismo, ve al servicio de admisión organizado durante su atención, también, siempre, demora el servicio de admisión en empezar a atender, además, tiene que esperar mucho para ser atendida en el servicio de admisión, Algunas veces, en admisión, la persona que la atiende la saluda y le revisa su historia clínica, asimismo, algunas veces, la persona que lo atiende lo llama por su nombre y lo trata con amabilidad.

GRAFICA 2

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIMENSIÓN TANGIBLES EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ADMISIÓN DEL CENTRO DE SALUD PIMENTEL, SETIEMBRE - NOVIEMBRE 2015.

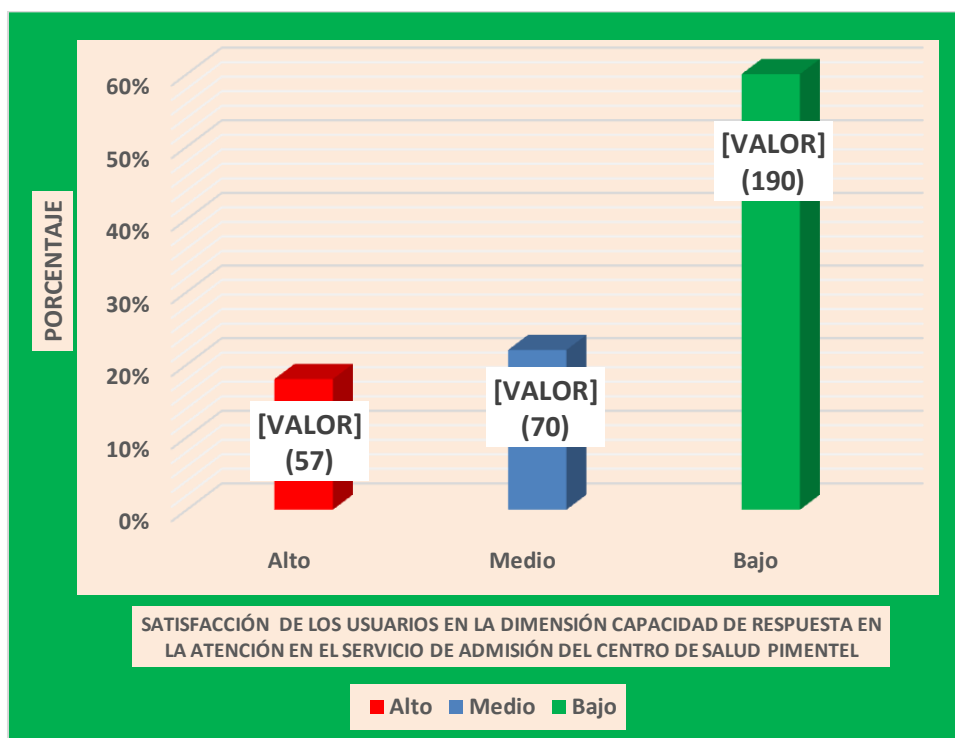


INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 2

El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión tangibles en la atención en el servicio de admisión del Centro de Salud Pimentel, es Bajo en un 55%(173), Regular en un 30%(96) y Alto en un 15%(48). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se indican: Algunas veces, el servicio que recibe en admisión le parece bueno, asimismo, ve al servicio de admisión organizado durante su atención, también, siempre, demora el servicio de admisión en empezar a atender, además, tiene que esperar mucho para ser atendida en el servicio de admisión, ocurre que, algunas veces, cuándo llega a la ventanilla de admisión, la atienden con rapidez, de igual forma, alguna vez, sacan su historia clínica con rapidez y casi nunca, recibe buen trato por parte del servicio de admisión.

GRAFICA 3

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ADMISIÓN DEL CENTRO DE SALUD PIMENTEL, SETIEMBRE - NOVIEMBRE 2015



INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 3

El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta en la atención en el servicio de admisión del Centro de Salud Pimentel, es Bajo en un 60%(190), Regular en un 22%(70) y Alto en un 18%(57). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se indican: Algunas veces, en admisión, la persona que la atiende la saluda y le revisa su historia clínica, asimismo, algunas veces, la persona que lo atiende lo llama por su nombre y lo trata con amabilidad, también algunas veces la persona que lo atiende le contesta sus preguntas y lo orienta apropiadamente según el flujo apropiado de atención, además, algunas veces, el personal de admisión que lo atiende, entiende su necesidad de ser atendido y se pone en su lugar.

PRUEBA DE HIPOTESIS

Prueba de la Hipótesis General:

H1: El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de admisión del centro de salud Pimentel es Bajo.

Ho: El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de admisión del centro de salud Pimentel no es Bajo.

Ha ≠ Ho
 $\alpha=0,05$ (5%)

Tabla 1: Prueba de la Hipótesis General mediante el Chi Cuadrado (X^2)

	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Observadas	44	88	185	317
Esperadas	106	106	105	
$(O-E)^2$	3844	324	6400	
$(O-E)^2/E$	36,3	3,1	61,0	100,4

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 1

El valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado (X_C^2) es de 18,3; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla (X_T^2) de 100,4; como el Chi Cuadrado de Tabla es menor que el Chi Cuadrado Calculado ($X_T^2 < X_C^2$), entonces se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alterna (Ha), con un nivel de significancia de $p < 0,05$.

Siendo cierto que: El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de admisión del centro de salud Pimentel es Bajo.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL

El nivel de satisfacción de los usuarios en la atención en el servicio de admisión del Centro de Salud Pimentel, es Bajo en un 58%(185), Regular en un 28%(88) y Alto en un 14%(44). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se indican: Algunas veces, el servicio que recibe en admisión le parece bueno, asimismo, ve al servicio de admisión organizado durante su atención, también, siempre, demora el servicio de admisión en empezar a atender, además, tiene que esperar mucho para ser atendida en el servicio de admisión, Algunas veces, en admisión, la persona que la atiende la saluda y le revisa su historia clínica, asimismo, algunas veces, la persona que lo atiende lo llama por su nombre y lo trata con amabilidad. Coincidiendo con Navas y Otros (2008) concluyen: Al analizar los datos de tiempo de espera para ser llamados en REMES, ENFERMERÍA y en la CONSULTA EXTERNA, en general una gran mayoría de usuarios perciben que el tiempo de espera es satisfactorio y que la calidad del trato brindado en la consulta externa es según el orden de prioridad por el personal de enfermería la mayoría expresaron que el trato brindado fue adecuado permitiendo un alto grado de satisfacción ya que los usuarios interactúan más con este personal. Este proyecto de investigación es importante porque coincide en señalar que la satisfacción del usuario se basa en mejorar y tomar acciones con el fin de mantener y aumentar la calidad de atención en los servicios de los establecimientos de salud. Coincidiendo además con Urquiaga (2010) En conclusión se identifica que el nivel general de satisfacción revela que el Centro de Salud de Encañada en el servicio de admisión brinda una atención de aceptable calidad. Las causas motivo de insatisfacción fueron las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad, aspectos que tienen que ver con la capacidad resolutive del centro de Salud como ámbito físico.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión tangibles en la atención en el servicio de admisión del Centro de Salud Pimentel, es Bajo en un 55%(173), Regular en un 30%(96) y Alto en un 15%(48). Estos niveles se

presentan de acuerdo a las respuestas que se indican: Algunas veces, el servicio que recibe en admisión le parece bueno, asimismo, ve al servicio de admisión organizado durante su atención, también, siempre, demora el servicio de admisión en empezar a atender, además, tiene que esperar mucho para ser atendida en el servicio de admisión, ocurre que, algunas veces, cuándo llega a la ventanilla de admisión, la atienden con rapidez, de igual forma, alguna vez, sacan su historia clínica con rapidez y casi nunca, recibe buen trato por parte del servicio de admisión. Coincidiendo con Huiza (2006) Concluye: La satisfacción del usuario estuvo influenciada positivamente por los ítems relacionados con la limpieza, orden del consultorio, y por la limpieza de la sala de espera y negativamente por la provisión en Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico y el tiempo de espera. Este trabajo de investigación es interesante porque nos permite saber la importancia de Identificarse con la institución y la labor que desempeñamos como profesionales de salud ante los usuarios teniendo en cuenta el ambiente físico, técnico científico y la gestión que se realice por mantener un stock adecuado de insumos necesarios para la atención en los establecimientos de salud favoreciendo la calidad de prestación de los servicios de salud. Coincidiendo además con Ramírez y COL. (2011). concluyen: En los usuarios se percibió que la atención recibida fue buena y mala. Los principales motivos que definieron la calidad de la atención en admisión fueron: el trato personal y la percepción de la mejor atención brindada en tanto los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera y la deficiencia en las acciones de revisión de las H.C. Para los usuarios la calidad estuvo representada por las características del proceso de atención, del resultado, de la estructura y de la accesibilidad. Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien y los largos tiempos de espera.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta en la atención en el servicio de admisión del Centro de Salud Pimentel, es Bajo en un 60%(190), Regular en un 22%(70) y Alto en un

18%(57). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se indican: Algunas veces, en admisión, la persona que la atiende la saluda y le revisa su historia clínica, asimismo, algunas veces, la persona que lo atiende lo llama por su nombre y lo trata con amabilidad, también algunas veces la persona que lo atiende le contesta sus preguntas y lo orienta apropiadamente según el flujo apropiado de atención, además, algunas veces, el personal de admisión que lo atiende, entiende su necesidad de ser atendido y se pone en su lugar. Coincidiendo con

Carbajal (2008) Concluye: Que la percepción de la calidad, el tiempo que deben aguardar para ser atendidos y la atención ofrecida en el servicio de consulta externa del Centro de Salud de Villa Candelaria es buena, el tiempo de espera refleja la eficiencia y organización del sistema, la falta de comodidad brindada por el centro, está relacionada con la atención de mala calidad, prolongados tiempos de espera, incomodidad de la sala de espera, maltrato en enfermería y fichaje, falta de personal. Coincidiendo además con Espinoza (2010) concluye: Se realizó la encuesta donde se recogió que el nivel de satisfacción de los encuestados de los usuarios externos estuvo satisfecho mostraron que la dimensión de confiabilidad (o la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma viable y cuidadosa) fue la que presentó mayor insatisfacción en promedio mientras que la dimensión de seguridad en la atención del servicio en admisión inspiran credibilidad y confianza, sin peligro, riesgos o dudas este mostró mayor satisfacción.

CONCLUSIONES

PRIMERO

El nivel de satisfacción de los usuarios en la atención en el servicio de admisión del Centro de Salud Pimentel, en mayor porcentaje es de nivel Bajo, seguido del nivel Regular y en menor porcentaje es de nivel Alto. Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se indican: Algunas veces, el servicio que recibe en admisión le parece bueno, asimismo, ve al servicio de admisión organizado durante su atención, también, siempre, demora el servicio de admisión en empezar a atender, además, tiene que esperar mucho para ser atendida en el servicio de admisión, Algunas veces, en admisión, la persona que la atiende la saluda y le revisa su historia clínica, asimismo, algunas veces, la persona que lo atiende lo llama por su nombre y lo trata con amabilidad, Se comprobó estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 100,4 y con un nivel de significancia de valor $p < 0.05$.

SEGUNDO

El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión tangibles en la atención en el servicio de admisión del Centro de Salud Pimentel, en mayor porcentaje es de nivel Bajo, seguido del nivel Regular y en menor porcentaje es de nivel Alto. Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se indican: Algunas veces, el servicio que recibe en admisión le parece bueno, asimismo, ve al servicio de admisión organizado durante su atención, también, siempre, demora el servicio de admisión en empezar a atender, además, tiene que esperar mucho para ser atendida en el servicio de admisión, ocurre que, algunas veces, cuándo llega a la ventanilla de admisión, la atienden con rapidez, de igual forma, alguna vez, sacan su historia clínica con rapidez y casi nunca, recibe buen trato por parte del servicio de admisión.

TERCERO

El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta en la atención en el servicio de admisión del Centro de Salud Pimentel, en mayor porcentaje es de nivel Bajo, seguido del nivel Regular y en menor porcentaje es de nivel Alto. Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se indican: Algunas veces, en admisión, la persona que la

atiende la saluda y le revisa su historia clínica, asimismo, algunas veces, la persona que lo atiende lo llama por su nombre y lo trata con amabilidad, también algunas veces la persona que lo atiende le contesta sus preguntas y lo orienta apropiadamente según el flujo apropiado de atención, además, algunas veces, el personal de admisión que lo atiende, entiende su necesidad de ser atendido y se pone en su lugar.

RECOMENDACIONES

PRIMERO

Promover la Calidad de atención de la enfermera y propender la satisfacción del paciente en el servicio de admisión del Centro de Salud Pimentel.

SEGUNDO

Elaborar estrategias de atención que brinda la enfermera en la dimensión tangibles, orientados a mejorar la satisfacción en los usuarios, en el servicio de admisión del Centro de Salud Pimentel.

TERCERO

Capacitar en forma sistemática y continua al profesional de enfermería, sobre atención de enfermería, lo que permita ofrecer satisfacción al paciente, mejorando en la capacidad de respuesta, de la enfermera hacia el paciente.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- (1) Bernal Torres, C.A. (2006). Metodología de la investigación, México, Editorial Pearson Educación, 2da. Edición.
- (2) Camacaro, R. y otros la calidad de la atención del servicio de admisión al usuario en los establecimientos ambulatorios. Tesis de post grado 1996.
- (3) Campbell M. S., Sheaff R., Sibbald B., Marshall M.N., Pickard S., Gask L., Halliwell S., Rogers A., Roland M.O. Implementing clinical governance in English primary care groups/ trusts reconciling quality improvement and quality assurance. Manchester M13 9PL, UK 17 December 2001.
- (4) Dallas. E, Johnson 2000 Métodos multivariados aplicados al análisis de datos. México D.F.: Internacional Thomson Editores.
- (5) Emilio Cabello “Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de Salud. Rev. Med. Heredi 2012; 23, 88- 95
- (6) Ley general de salud N° 26842, respecto de la obligación de los establecimientos de salud a dar atención en casos de emergencias y partos (Ley N° 27604, 19 de diciembre de 2001)
- (7) M. Fernández de Castro Pombo y A. Moreno González. Servicios de admisión y documentación clínica. Hospital Universitario La Paz Madrid.
- (8) Hernán García Cabrera “Guía de implementación del programa de gestión de calidad”, Chimbote – 2007
- (9) Manrique, J. y Col. Encuesta de satisfacción de los usuarios de un hospital público. Rev. Argent. Cir 67 189-95 dic. 1994
- (10) Manual de la Comisión Conjunta para Acreditación de Organizaciones de Salud, Chicago, USA, 1985. Citado en: Estándares e Indicadores para la Acreditación de Hospitales en América Latina y El Caribe. OPS, 1994.
- (11) MINISTERIO DE SALUD. Encuesta de Satisfacción de Usuarios en el servicio de admisión de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2012.
- (12) MINISTERIO DE SALUD. Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2006/Minsa. 2006. p.9.

- (13) MINISTERIO DE SALUD. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2002.
- (14) Ministerio de Salud. Ley de Creación del Seguro Social de Salud. Perú; 1997.
- (15) Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? Rev. Med. Hered. 2001; 12(3): 75-7.
- (16) Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E. satisfacción del usuario en prestaciones del servicio de admisión en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios: En Revista Panamericana de Salud Pública. 2003; 13 (4): 229-238
- (17) Promonegocios.net "Clientes" La Satisfacción del Cliente - Artículo Publicado en Julio 2005 - Derechos Reservados
- (18) ROJAS E. Satisfacción del usuario en la consulta de admisión de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría. Hospital de Naylamp. EsSalud de Lambayeque, 2010. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública con Mención en gestión de Servicios de Salud) UPCH. Lima. 2010.
- (19) Silva. R frecuencia de satisfacción con la atención de admisión en pacientes de consulta externa al sacar sus citas. Hosp. Mex 51 514-23 agosto 1994
- (20) Urquiaga D. Medición de la calidad de servicio al usuario en las prestaciones del servicio de admisión Centro de Salud Encañada-Red de Salud II, Cajamarca. (Tesis para optar el grado de Magíster en Salud Pública) UPCH. Lima. Perú. 2002.
- (21) ¹ MINISTERIO DE SALUD. Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2006/Minsa. 2006. p.9.
- (22) M. Fernández de Castro Pombo y A. Moreno González. *Servicios de admisión y documentación clínica*. Hospital Universitario La Paz Madrid.
http://www.humv.es/index.php?option=com_content&task=view&id=275
www.sld.cu/galerias/doc/sitios/urologia-enfermeria/enfermeria_i_1.doc
http://www.minsa.gob.pe/portada/prensa/notas_auxiliar.asp?nota=10782

- (23) www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/x_encuentro/23sep/Primer/1Proyecto%20de%20Mejora%20CS%20San%20Juan%20-%20DIRESA%20Loretax.pdf
- (24) <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
- (25) <http://www.politicasensalud.org/site/documentos/12%20Manual%20de%20Admision%20final%20%28Reparado%29.pdf>
- (26) <http://www.chospab.es/paciente/admisionDocumentacion/admisionDocumentacion.htm>
- (27) <http://www.areasaludcaceres.es/docs/files/1734img.pdf>
- (28) http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/tarco_vd/tarco_vd.PDF
- (29) http://ftp.minsa.gob.pe/intranet/pre.../REGL_ESTABL-SALUD.doc
- (30) http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2006/Auditoria/NT_Auditoria_029_MINSA_DGSP.pdf
- (31) <http://www.areasaludcaceres.es/docs/files/1734img.pdf>
- (32) <http://www.politicasensalud.org/site/documentos/12%20Manual%20de%20Admision%20final%20%28Reparado%29.pdf>
- (33) <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

ANEXOS



TITULO: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ADMISIÓN DEL CENTRO DE SALUD. PIMENTEL, SETIEMBRE - NOVIEMBRE 2015”

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS
<p align="center">“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ADMISIÓN DEL CENTRO DE SALUD. PIMENTEL, SETIEMBRE - NOVIEMBRE 2015”</p>	<p>Problema Principal ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de admisión del C. S. Pimentel, setiembre - noviembre 2015?</p> <p>Problemas Secundarios</p> <p>¿Cuál de las dimensiones influye más para la satisfacción del usuario en el servicio de admisión?</p> <p>¿Cómo influyen las dimensiones tangibles en el nivel de satisfacción del usuario del</p>	<p>Objetivo General Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención en el servicio de admisión del C.S Pimentel setiembre - noviembre 2015</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar la dimensión que influye más para la satisfacción del usuario en el servicio de admisión?</p> <p>Identificar la influencia de las dimensiones tangibles en el nivel de satisfacción del usuario del</p>	<p>Hipótesis General El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de admisión del C. S. Pimentel es satisfactorio.</p> <p>Hipótesis secundaria</p> <p>Las dimensiones de empatía son las que influyen más en la satisfacción del usuario en el servicio de admisión.</p> <p>Las dimensiones tangibles son las que reflejan el buen nivel de satisfacción del</p>

	<p>servicio de admisión?</p> <p>¿Cómo influyen las dimensiones de capacidad de respuesta en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de admisión?</p>	<p>servicio de admisión?</p> <p>Identificar la influencia de las dimensiones de capacidad de respuesta en el nivel de satisfacción del usuario del servicio de admisión?</p>	<p>usuario.</p> <p>Las dimensiones de capacidad de respuesta son las que reflejan el buen nivel de satisfacción del usuario.</p>
--	--	--	--



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Nº _____

Fecha: _____

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE
ADMISIÓN**

A continuación se le presenta un cuestionario el cual debe responder con total confianza, el objetivo es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención en el servicio de admisión del centro de salud Pimentel, para lo cual solicito su valiosa colaboración. Marque con un aspa (x) la opción que crea conveniente.

Los resultados de la presente investigación son netamente confidenciales por lo que te solicitamos la veracidad de sus respuestas.

- Edad:
- Sexo:
- Grado de instrucción:
- Ocupación:
- Tipo de seguro: SIS () PARTICULAR ()

Marque según su percepción

N°	PREGUNTA	Siempre	Frecuente	Algunas veces	Rara vez	Nunca
1	¿El servicio que recibe en admisión le parece bueno?					
2	Ve usted al servicio de admisión organizado durante su atención.					
3	¿Demora el servicio de admisión en empezar a atender?					
4	¿Tiene que esperar usted mucho para ser atendida en el servicio de admisión?					
5	¿Cuándo llega a la ventanilla de admisión, la atienden con rapidez?					
6	Sacan su historia clínica con rapidez					
7	¿Recibe buen trato por parte del servicio de admisión?					
N°	PREGUNTA	Siempre	Frecuente	Algunas veces	Rara vez	Nunca
8	En admisión la persona que la atiende la saluda					
9	La persona que la atiende revisa su historia clínica					
10	La persona que lo atiende lo llama por su nombre					
11	La persona que lo atiende lo trata con amabilidad					
12	La persona que lo atiende le contesta sus preguntas					
13	La persona que lo atiende lo orienta apropiadamente según el flujo apropiado de atención.					
14	El personal de admisión que lo atiende, entiende su necesidad de ser atendido.					
15	Cree usted que el personal que lo atiende se pone en su lugar.					
16	Se siente cómodo en las instalaciones del servicio de admisión donde lo atienden					
17	Se encuentra limpio el ambiente de admisión.					
18	El servicio de admisión cuenta con las bancas o asientos necesarios para que usted espere.					
19	El servicio de admisión cuenta con una ventanilla de atención preferencial.					
20	Le parece que falta más personal para una mejor atención.					



**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DE
INVESTIGACIÓN CIENTIFICA.**

Yo _____, con DNI-----
declaro que acepto participar en la investigación: **“Nivel de satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de admisión del Centro de Salud. Pimentel, Setiembre - Noviembre 2015”** siendo realizado por el estudiante de la Escuela de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Chiclayo, Ronald Ordoñez Quispe; asesorada por la Lic. Enf. Isabel Ticona Tuanama. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención en el servicio de admisión del centro de salud Pimentel setiembre - noviembre 2015

Por lo cual, participaré del cuestionario por las estudiantes, respecto a la temática en estudio. Asumiendo que las informaciones dadas serán solamente de conocimiento de las investigadoras y de su asesora, quienes garantizan el secreto, respeto a mi privacidad.

Estoy consciente que el informe final de la investigación será publicado, no siendo mencionados los nombres de los participantes, teniendo libertad de retirar mi consentimiento a cualquier momento y dejar de participar del estudio sin que esto genere algún perjuicio y/o gasto. Sé que de tener dudas sobre mi participación podré aclararlas con la investigadora.

Por último declaro que después de las aclaraciones convenientemente realizadas consiento participar de la presente investigación.

Chiclayo, _____ de _____ del 2015.

