

Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2014

Nivel patient satisfaction assured with respect to the attention that offers a private clinic in Trujillo, 2014

Jesús del Pilar Yupanqui -Armas¹, Julio Chico-Ruíz²

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Escuela de posgrado-Universidad César Vallejo. Trujillo-Perú¹, Facultad de Ciencias Biológicas, Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo-Perú²

pilar_yupanqui@hotmail.com¹, jchico22@gmail.com²

RESUMEN

La calidad de la atención en salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los diferentes servicios recibidos por las instituciones proveedoras de los mismos. Esto conlleva a plantearse la realización de este estudio, donde el objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción del paciente asegurado con respecto a la atención que brinda la Clínica Peruano Americana, basado en el análisis de sus dimensiones de calidad. La metodología del estudio es observacional de tipo descriptivo, se entrevistó a 370 pacientes concurren al servicio ambulatorio de la Clínica, los cuales fueron seleccionados mediante muestreo probabilístico sistemático, para la recolección de datos se utilizó como técnica una encuesta mediante un cuestionario SERVQUAL basado en la escala SERVPERF con la cual solo se mide la percepción del paciente, luego se aplicó los estudios estadísticos mediante SPSS. Los resultados muestran que las dimensiones con los mayores niveles de satisfacción fueron, seguridad 58.0% seguida de la dimensión fiabilidad 52.6%, mientras que las dimensiones que muestran mayor nivel de insatisfacción fueron elementos tangibles 57.3% (regularmente satisfechos 41.5% más insatisfechos 15.8%), así como capacidad de respuesta 58.9% (regularmente satisfechos 39.3% más insatisfechos 19.6%), de la misma manera para empatía 51.5% (regularmente satisfechos 38.3% más insatisfechos 13.2%) . Se concluye en cuanto al grado de satisfacción global, que los pacientes se encuentran insatisfechos con un 51.2% (regularmente satisfechos 38.2% e insatisfechos 13%) con la atención recibida en la Clínica Peruano Americana.

Palabras claves: satisfacción, paciente asegurado, calidad de atención

ABSTRACT

The quality of health care is an issue that is becoming increasingly important because of the freedom with which users about various services provided by the institutions providing the same reviewers. This leads to consider the conduct of this study , where the overall objective was to determine the level of satisfaction of the insured patient regarding care provided by the Peruvian American Clinic , based on the analysis of its quality dimensions . The methodology of the study is observational, descriptive, interviewed 370 patients attended the outpatient Clinic , which were selected by systematic probability sampling for data collection survey technique used was a questionnaire SERVQUAL based SERVPERF scale in which only the patient's perception is measured , then the statistical study was applied using SPSS . The results show that the dimensions with the highest levels of satisfaction were , security 58.0 % followed by 52.6 % reliability dimension , while the dimensions that show higher levels of dissatisfaction were tangibles 57.3 % (41.5 % regularly satisfied dissatisfied 15.8 %) and responsive 58.9 % (39.3 % regularly dissatisfied satisfied 19.6 %) , in the same way to empathy 51.5 % (38.3 % regularly dissatisfied satisfied 13.2 %) . The conclusion regarding overall satisfaction , patients were dissatisfied with 51.2 % (38.2 % regularly satisfied and 13% dissatisfied) with the care received in the Peruvian American Clinic .

Keywords : satisfaction insured patient , quality of care

Recibido: Mayo de 2016

Aceptado: Diciembre, 2016

INTRODUCCION

El desafío para los líderes del sector sanitario es idear e instrumentar, de manera exitosa, sistemas que fomenten el deseo que tienen los profesionales de mejorar los servicios y al mismo tiempo, satisfacer las exigencias de los pacientes y demás usuarios por mayores informes sobre la calidad de la atención de salud.

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.¹

En nuestro país, los establecimientos de salud tanto en el sector público y privado enfrentan realidades parecidas y pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben. Uno de los problemas observados en los establecimientos de salud, es el malestar frecuente que expresan los usuarios por la atención que reciben. Se evidencia momentos caracterizados por trato descortés por parte del personal asistencial, así como por parte del personal técnico-administrativo. Largas colas para efectuar engorrosos trámites administrativos, así como desorientación del usuario y prolongados tiempos de espera para recibir atención.²

En los últimos años la situación de la salud en el sector privado de la región creció vertiginosamente. El poder adquisitivo se incrementó acudiendo la población a clínicas y consultorios privados, donde la atención de servicios de salud es individualizada y personalizada, buscando la satisfacción del usuario y solucionándole los problemas médico recuperativos de complejidad mediana.²

A partir de 1997, surgen estadidades prestadoras de salud (EPS); nueva versión de atención médica de seguros privados, obligando a los promotores de salud del sector privado a desarrollar esfuerzos para mejorar y optimizar la gestión de sus organizaciones, buscando armonía entre la oferta y demanda de los servicios de salud, evitando usuarios insatisfechos, capacidad instalada ociosa, uso ineficiente de recursos y mala calidad de atención.¹⁹

La Clínica Peruano Americana a través de sus diferentes especialidades brindadas del servicio de salud lleva interactuando con la comunidad sus avances científicos y prácticos. La calidad de atención en la clínica puede ser estudiada de diferentes maneras quien siempre dictaminará nuestros tratamientos será el paciente asegurado a partir de su nivel de satisfacción. Pero también se tendrá en cuenta que el juicio valorativo no resulta sólo del trabajo terminado sino también del proceso integral de atención y la interrelación con el personal que lo atendió. Actualmente no existen investigaciones que conozcan la percepción de satisfacción en cuanto a la calidad de atención que brinda dicha institución.

Haciendo una revisión bibliográfica de trabajos afines a la presente investigación, encontramos a Medina³ quien dice que la estrategia es realizar mejoras en la atención y calidad del servicio restructuración de los flujos de procesos, reducción de tiempos y reorganización del personal. Para García⁴ en su tesis de maestría reporta que el 21% manifestó que la atención fue excelente, el 37% comentó como muy buena, el 35% manifestó que el tipo de atención como buena, de regular fue el criterio de un 6% y finalmente como mala atención 1%. Lo que nos demuestra como promedio en la satisfacción del usuario está entre buena y muy buena la calificación de la atención. Schwartz⁵ dice que la satisfacción del paciente depende de factores como el grado de

conocimiento de sus expectativas, la transformación de este saber en oferta adecuada al mismo y de lo que percibe al momento de atenderlo, es una forma indirecta de evaluar la eficiencia de la prestación de los servicios de salud a través de la opinión del usuario, se comprueba lo necesario continuar estos estudios en el hospital para lograr un servicio de calidad. **González**⁶ concluye que el 91% de los usuarios externos están satisfechos. **Rivas**⁷ encontró que los usuarios se sintieron satisfechos en un 85% con la atención brindada por el personal de enfermería. Los usuarios consideran que el área de hospitalización cuenta con un personal de Enfermería que presta una atención eficaz, cubriendo sus expectativas, lo que garantiza la recuperación de su salud.

Pariajulca⁸ en su trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la Clínica y se llegó a la conclusión de que el nivel de calidad de atención en la clínica fue regular, con respecto a la atención del personal, lo cual sirvió para que la institución tome la iniciativa de nuevas estrategias de solución a fin de mejorar la calidad de la atención dada en la institución. De la misma manera **Valerio**⁹ concluye que la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Clínica Ortega es deficitaria. La dimensión de calidad con mayor insatisfacción es confiabilidad seguida de seguridad. La fortaleza de la Clínica Ortega se encuentra en sus ambientes agradables limpios y ordenados y las oportunidades de mejora en que los usuarios reclaman que la clínica cumpla con el horario establecido y que el personal informe la hora de atención. **Salazar**¹⁰ reporta que en la Clínica A la calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles fue alta debido a que se encontraron buenas instalaciones físicas y un buen material de comunicación mientras que en la Clínica B la calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles fue alta debido a que se cumple con realizar el servicio de forma veraz y correcta. Así como **Huiza**¹¹ en su tesis de maestría concluye que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta externa ya que el intervalo de confianza del valor porcentual de 76,15% (intervalo de confianza 70,84-81,47%) de satisfacción del usuario alcanza el estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina de Guerra. **Velásquez**¹² en su trabajo de investigación se tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción que presenta la población que acude al Instituto, se concluye que deben realizarse evaluaciones periódicas que permitan tomar medidas encaminadas al logro de la satisfacción del usuario. **Casalino**¹³ concluye que las pacientes mujeres tuvieron mayores niveles de insatisfacción global y en la dimensión seguridad que los varones. La edad de 18 a 20 años fue un factor asociado a mayores niveles de insatisfacción global y con las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. La edad mayor de 65 años fue un factor asociado a satisfacción global y en las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. **Aranda**¹⁴ concluye que se percibe alto grado de insatisfacción global del usuario externo, con predominio en las dimensiones empatía y respuesta rápida. **Linares**¹⁵ en su tesis de maestría evaluó la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo, usa el instrumento Servqual y encontró insatisfacción del usuario 63%, ningún ítem presentó grado de satisfacción. **Aliaga**¹⁶ reporta un 65% de insatisfacción y las dimensiones con mayor insatisfacción fueron confiabilidad y aspectos tangibles. **Cerna**¹⁷ en su estudio calidad de servicio, expresada en la satisfacción del usuario externo e interno del centro de salud Baños del Inca, encontrando 42.4% de usuarios satisfechos. **Sifuentes**¹⁸ en su tesis de maestría hizo un estudio exploratorio, utilizó como instrumento el Servqual, reportó que la dimensión más importante es la respuesta rápida (46.2%).

Por lo expuesto, la presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del paciente asegurado con respecto a la atención que brinda la Clínica Peruano Americana, Trujillo 2014; y como objetivos específicos:

- ✓ Identificar el nivel de satisfacción del paciente asegurado con respecto a la atención que brinda la Clínica Peruano Americana según la dimensión “Elementos Tangibles”.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción del paciente asegurado con respecto a la atención que brinda la Clínica Peruano Americana según la dimensión “Fiabilidad”.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción del paciente asegurado con respecto a la atención que brinda la Clínica Peruano Americana según la dimensión “Capacidad de respuesta”.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción del paciente asegurado con respecto a la atención que brinda la Clínica Peruano Americana según la dimensión “Seguridad”.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción del paciente asegurado con respecto a la atención que brinda la Clínica Peruano Americana según la dimensión “Empatía”.

MATERIAL Y MÉTODOS

El tipo de estudio fue descriptivo, con un diseño no experimental transversal y un muestreo probabilístico sistemático. La población estuvo conformada por 10,718 pacientes asegurados que acudieron a la Clínica Peruano Americana para atención por consulta ambulatoria durante el periodo Junio –Agosto 2014. En cuanto al tamaño de muestra representativa para la población en estudio, considerando que las variables analizadas son de tipo cualitativo y que la población es finita, estadísticamente la fórmula que se aplicó fue la siguiente:

$$n = \frac{N Z^2 P Q}{e^2(N-1) + P Q Z^2}$$

Donde:

Z= coeficiente de confianza (para un nivel de confianza del 95% el coeficiente es de 1.96)

P= proporción de la población que posee la característica (cuando se desconoce esa proporción se asume 0.5)

Q= (1-P)

E= margen de error que se está dispuesto aceptar (5%)

N= tamaño de la población (10,718)

Reemplazando los datos se obtuvo que el tamaño de la muestra fue de **370 pacientes** según el periodo antes mencionado. Los participantes dieron su consentimiento para participar en el estudio y se mantuvo la plena confidencialidad sobre los datos de investigación de los sujetos.

Criterios de Inclusión

- Pacientes asegurados mayores de 18 años que acudieron a la Clínica Peruano Americana para su atención en consulta ambulatoria.
- El paciente debió tener como mínimo 02 citas cumplidas al momento del cuestionario.

Criterios de Exclusión

- Pacientes con signos visibles de estrés
- Pacientes que acudieron a la Clínica Peruano Americana para su atención de manera particular.
- Acompañantes de los pacientes, los cuales nunca se hayan atendido en la clínica.

Para la recolección de datos se utilizó como técnica una encuesta mediante un cuestionario basado en la herramienta SERVPER a partir de la de la revisión SERVQUAL en la que mide solo la percepción del cliente con respecto a la calidad de servicio. Este cuestionario consta de 22 ítems y evalúa 5 dimensiones. Para fines de este trabajo se aplicó la escala Likert en los cuestionarios aplicados; la escala consta de 5 respuestas valoradas desde Muy Malo hasta Muy Bueno. Esta encuesta fue validada en un estudio piloto donde se tomó como muestra 30 pacientes, luego se procedió a utilizar el coeficiente de confiabilidad de Alpha de Crombach. Los datos fueron procesados construyendo una tabla de distribución de frecuencias, luego aplicando medidas de tendencia central y medidas de dispersión, desviación estándar.

RESULTADOS

En la Tabla 1 se encontró que de 370 pacientes entrevistados que acudieron para su atención a la Clínica Peruano Americana, el 67.57% correspondió al sexo femenino mientras que el 32.43% son del sexo masculino. Los resultados con respecto a la edad de los pacientes encuestados indican que el rango de edad de 30 a 39 años es el más frecuente con 140 pacientes, el 37.84 %, seguido por el rango de 50 a 59 años con 78 pacientes, el 21.08%, seguido por el rango de 18 a 29 años con 53 pacientes, el 14.32%, luego por el rango de edad de 40 a 49 años, con 52 pacientes, el 14.05% y finalmente se encuentra el rango de edad de 60 a más años con 47 pacientes, el 12.71%. En cuanto a los pacientes clasificados según nivel de instrucción observamos que el 61.08% tenían estudios superiores universitarios, el 29.73% tenían estudios superiores técnicos, así como el 8.65% tenían estudios secundarios, mientras que tan solo el 1% tenían estudios primarios. Según el criterio de afiliación por compañía de seguros, se encontró que del total de 370 pacientes entrevistados el 42.70% son asegurados de la compañía Rímac, el 42.43% son asegurados de la compañía Pacifico, mientras que el 14.87% pertenecen a otras compañías aseguradoras. (Tabla 1). A continuación, se presenta la Distribución numérica y porcentual del Nivel de Satisfacción del paciente asegurado con respecto a la atención ambulatoria en la Clínica Peruano Americana, periodo Junio-Agosto 2014.

Tabla 1. Distribución de los pacientes según sexo, edad, nivel de instrucción y compañía de seguros, atendidos en la Clínica Peruano Americana, en el periodo Junio – Agosto 2014.

		Frecuencia	%
Sexo			
	Femenino	250	67.57
	Masculino	120	32.43
	Total	370	100.00
Edad			
	18 a 29 años	53	14.32
	30 a 39 años	140	37.84
	40 a 49 años	52	14.05
	50 a 59 años	78	21.08
	60 a más años	47	12.71
	Total	370	100.00
Nivel de instrucción			
	Primaria	2	0.54
	Secundaria	32	8.65
	Superior técnica	110	29.73
	Superior universitaria	226	61.08
	Total	370	100.00
Compañía de seguros			
	Rímac	158	42.70
	Pacifico	157	42.43
	Otros	55	14.87
	Total	370	100.00

Tabla 2. Dimensión Elementos Tangibles (por población).

Elementos Tangibles	Insatisfecho		Reg. Satisfecho		Satisfecho		Total n
	n	%	n	%	n	%	
Item 1	50	13.5	182	49.2	138	37.3	370
Item 2	91	24.6	185	50.0	94	25.4	370
Item 3	27	7.3	100	27.0	243	65.7	370
Item 4	66	17.8	147	39.7	157	42.4	370
Total	234	15.8	614	41.5	632	42.7	

Fuente: Encuesta de satisfacción al paciente en la Clínica Peruano Americana.

En la Tabla 2 se observa que del total de la población encuestada el 49.2% de los pacientes asegurados se encuentran regularmente satisfechos, en tanto que un 37% se encuentran satisfechos y el 13.5% insatisfechos, con respecto a los equipos en la Clínica (Item 1). Con respecto a las instalaciones físicas de la Clínica (Item 2) el 50% de los pacientes encuestados refirieron estar regularmente satisfechos, mientras que el 25.4% indicaron estar satisfechos y el 24.6% consideró estar insatisfecho. Cuando se les preguntó acerca de la presentación de los empleados en la Clínica (Item 3) en su mayoría refirió estar Satisfecho con un 65.7%, mientras que el 27% opinó estar regularmente satisfecho y el 7.3% refirió estar insatisfecho. Al interrogarse por el nivel de satisfacción con respecto a los materiales asociados al servicio si son visualmente atractivos (Item 4) el 42.4% refiere estar satisfecho, el 39.7 % se encuentra regularmente satisfecho y el 17.8% insatisfecho. Analizando de forma global el nivel de satisfacción para la dimensión elementos tangibles se obtiene que del total de pacientes encuestados el 42.7% están satisfechos mientras que el 41.5% están regularmente satisfechos y el 15.8% están insatisfechos.

TABLA 3. Dimensión Fiabilidad (por población)

Fiabilidad	Insatisfecho		Reg. Satisfecho		Satisfecho		Total n
	n	%	n	%	n	%	
Item 5	58	15.7	147	39.7	164	44.3	370
Item 6	54	14.6	129	34.9	187	50.5	370
Item 7	19	5.1	128	34.6	223	60.3	370
Item 8	42	11.4	109	29.5	219	59.2	370
Item 9	35	9.5	155	41.9	180	48.6	370
Total	208	11.2	668	36.1	973	52.6	

Fuente: Encuesta se satisfacción al paciente en la Clínica Peruano Americana.

En la Tabla 3 se observa que del total de la población encuestada el 44.3% de los pacientes asegurados se encuentran Satisfechos, en tanto que un 39.7% se encuentran Regularmente Satisfechos y el 15.7% Insatisfechos, con respecto al cumplimiento del servicio (Item 5). Con respecto al interés en solucionar el problema del paciente (Item 6) el 50.5% de los pacientes encuestados refirieron estar Satisfechos, mientras que el 34.9% indicaron estar Regularmente Satisfechos y el 14.6% consideró estar Insatisfecho. Cuando se les preguntó acerca de la capacidad del personal para realizar el servicio la primera vez (Item 7) en su mayoría refirió estar Satisfecho con un 60.3%, mientras que el 34.6% opinó estar Regularmente Satisfecho y el 5.1% refirió estar Insatisfecho. Al interrogarse por el Nivel de Satisfacción con respecto a si los empleados están capacitados para responder a sus preguntas (Item 8) el 59.2% refiere estar Satisfecho, el 29.5 % se encuentra Regularmente Satisfecho y el 11.4% Insatisfecho. En el caso que se les pregunto si el servicio responde a lo que esperaba (Item 9) el 48.6% se encuentran Satisfechos, en tanto que un 41.9% se encuentran Regularmente Satisfechos, mientras que el 9.5% Insatisfechos. Analizando de forma global el Nivel de Satisfacción para la Dimensión Fiabilidad se obtiene que del total de pacientes encuestados el 52.6% están Satisfechos mientras que el 36.10% están Regularmente Satisfechos y el 11.2% están Insatisfechos.

TABLA 4. Dimensión Capacidad de respuesta (por población)

Capacidad de respuesta	Insatisfecho		Reg. Satisfecho		Satisfecho		Total
	n	%	n	%	n	%	
Item 10	123	33.2	135	36.5	112	30.3	370
Item 11	37	10.0	130	35.1	203	54.9	370
Item 12	76	20.5	166	44.9	128	34.6	370
Item 13	54	14.6	150	40.5	166	44.9	370
Total	290	19.6	581	39.3	609	41.1	

Fuente: Encuesta de satisfacción al paciente en la Clínica Peruano Americana.

En la Tabla 4 se observa que del total de la población encuestada el 36.5% de los pacientes asegurados se encuentran Regularmente Satisfechos, en tanto que un 33.2% se encuentran Insatisfechos y el 30.3% Satisfechos, con respecto al tiempo de espera para obtener el servicio en la Clínica (Item 10). Con respecto a la disponibilidad de los empleados de ayudar a los pacientes (Item 11) el 54.9% de los pacientes encuestados refirieron estar Satisfechos, mientras que el 35.10% indicaron estar Regularmente Satisfechos y el 10.0% consideró estar Insatisfecho. Cuando se les preguntó acerca de la capacidad de los empleados de ofrecer un pronto servicio (Item 12) el 44.9% refirió estar Regularmente Satisfecho, mientras que el 34.6% opinó estar Satisfecho y el 20.5% refirió estar Insatisfecho. Al interrogarse por el Nivel de Satisfacción con respecto a que si el tiempo es adecuado para resolver alguna duda del paciente (Item 13) se encontró que el 44.9% refiere estar Satisfecho, el 40.5% se encuentra Regularmente Satisfecho y el 14.6% Insatisfecho. Analizando de forma global el Nivel de Satisfacción para la Dimensión Capacidad de respuesta se obtiene que del total de pacientes encuestados el 41.1% están Satisfechos mientras que el 39.3% están Regularmente Satisfechos y el 19.6% están Insatisfechos.

TABLA 5. Dimensión Seguridad (por población)

Seguridad	Insatisfecho		Reg. Satisfecho		Satisfecho		Total
	n	%	n	%	n	%	
Item 14	21	5.7	128	34.6	221	59.7	370
Item 15	13	3.5	148	40.0	209	56.5	370
Item 16	21	5.7	124	33.5	225	60.8	370
Item 17	29	7.8	137	37.0	204	55.1	370
Total	84	5.7	537	36.3	859	58.0	

Fuente: Encuesta de satisfacción al paciente en la Clínica Peruano Americana.

En la Tabla 5 se observa que del total de la población encuestada el 59.7% de los pacientes asegurados se encuentran Satisfechos, en tanto que un 34.6% se encuentran Regularmente Satisfechos y el 5.7% Insatisfechos, con respecto a si el comportamiento de los empleados de la Clínica inspira confianza y seguridad (Item 14). Con respecto a si los empleados tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los pacientes (Item 15) el 56.5% refirieron estar Satisfechos, mientras

que el 40.0% indicaron estar Regularmente Satisfechos y el 3.5% consideró estar Insatisfecho. Cuando se les preguntó si los empleados demuestran igualdad para brindar la atención a todos sus pacientes (Item 16) en su mayoría expresaron estar Satisfecho con un 60.8%, mientras que el 33.5% opinó estar Regularmente Satisfecho y el 5.7% refirió estar Insatisfecho. Al interrogarse por el Nivel de Satisfacción con respecto a si el empleado demuestra capacidad de organización de servicio (Item 17) se encontró que el 55.10% refiere estar Satisfecho, el 37.0 % se encuentra Regularmente Satisfecho y el 7.8% Insatisfecho. Analizando de forma global el Nivel de Satisfacción para la Dimensión Seguridad se obtiene que del total de pacientes encuestados el 58.0% están Satisfechos mientras que el 36.3% están Regularmente Satisfechos y el 5.7% están Insatisfechos.

TABLA 6. Dimensión Empatía (por población)

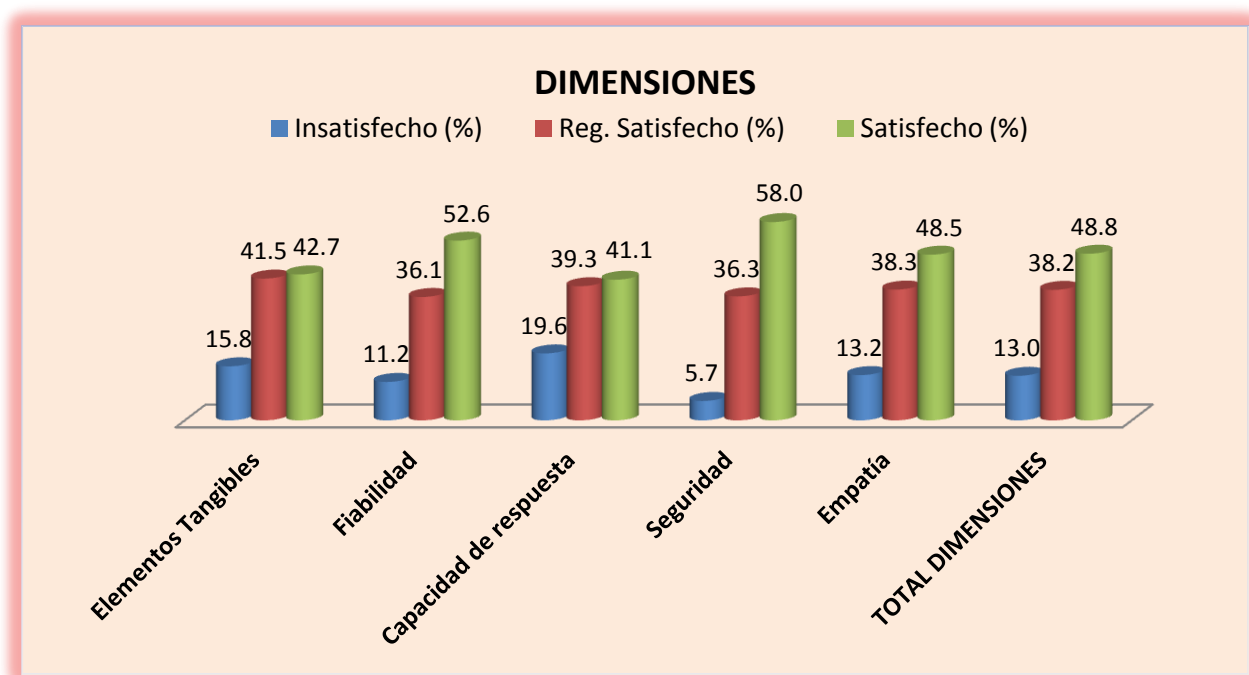
Empatía	Insatisfecho		Reg. Satisfecho		Satisfecho		Total n
	n	%	n	%	n	%	
Item 18	41	11.1	137	37.0	192	51.9	370
Item 19	42	11.4	150	40.5	178	48.1	370
Item 20	68	18.4	142	38.4	160	43.2	370
Item 21	53	14.3	136	36.8	181	48.9	370
Item 22	41	11.1	143	38.6	186	50.3	370
Total	245	13.2	708	38.3	897	48.5	

Fuente: Encuesta de satisfacción al paciente en la Clínica Peruano Americana.

En la Tabla 6 se observa que del total de la población encuestada el 51.9% de los pacientes asegurados se encuentran Satisfechos, en tanto que un 37.0% se encuentran Regularmente Satisfechos y el 11.1% Insatisfechos, con respecto a si la Clínica ofrece atención individualizada (Item 18). Con respecto a si los horarios de atención son convenientes para todos sus pacientes (Item 19) el 48.1% de los pacientes encuestados refirieron estar Satisfechos, mientras que el 40.5% indicaron estar Regularmente Satisfechos y el 11.4% consideró estar Insatisfecho. Cuando se les preguntó si los empleados de la Clínica brindan atención personal (Item 20) el 43.2% refirió estar Satisfecho, mientras que el 38.4% opinó estar Regularmente Satisfecho y el 18.4% refirió estar Insatisfecho. Al interrogarse por el Nivel de Satisfacción con respecto a si los empleados de la Clínica se preocupan por los intereses de sus pacientes (Item 21) el 48.9% refirió estar Satisfecho, el 36.8 % se encontró Regularmente Satisfecho y el 14.3% Insatisfecho. En el caso que se les preguntó si los empleados de la Clínica entienden las necesidades específicas de sus pacientes (Item 22) el 50.3% se encuentran Satisfechos, en tanto que un 38.6% se encuentran Regularmente Satisfechos, mientras que el 11.1% Insatisfechos. Analizando de forma global el Nivel de Satisfacción para la Dimensión Empatía se obtiene que del total de pacientes encuestados el 48.5% están Satisfechos mientras que el 38.3% están Regularmente Satisfechos y el 13.2% están Insatisfechos.

En la Fig. 1 analizamos el Nivel de Satisfacción por dimensiones se observa que la dimensión que muestra mayor nivel de satisfechos es Seguridad con un 58.0% seguida de la dimensión Fiabilidad con un 52.6%, mientras que las dimensiones que muestran mayor nivel de estar Regularmente Satisfechos e Insatisfechos son Elementos

Tangibles con un (41.5%) y (15.8%), así como Capacidad de respuesta con un (39.3%) y (19.6%), de la misma manera la dimensión Empatía con un (38.3%) y un (13.2%) respectivamente. Analizando de forma global el Nivel de Satisfacción por dimensiones, se encuentra que los pacientes están insatisfechos con un 51.2% (regularmente satisfechos 38.2% más insatisfechos 13%) mientras que el 48.8% están satisfechos.



Fuente: Encuesta de satisfacción al paciente en la Clínica Peruano Americana.

Fig. 1. Medición del Nivel de Satisfacción del paciente asegurado ambulatorio en la CLIPAM, periodo Junio-Agosto 2014, comparando sus dimensiones.

DISCUSIÓN

En relación a la dimensión elementos tangibles según la Tabla 2 refiere un 57.3% de insatisfacción (regularmente satisfechos 41.5% más insatisfechos 15.8%). Estos datos se ven respaldados con las afirmaciones de **Aliaga**¹⁶ quien realizó una investigación acerca de la calidad de atención, evaluando la satisfacción del paciente, en los consultorios externos de la Clínica Médica Cayetano Heredia de Lima, utiliza el instrumento Servqual y reporta un 60% de insatisfacción con respecto a la dimensión aspectos tangibles, de la misma manera con **Linares**¹⁵, usa el instrumento Servqual y encuentra; insatisfacción del usuario con un 63% para dimensión de elementos tangibles, esto se refiere a las instalaciones físicas de la Clínica según la opinión de los pacientes es por la falta de comodidad en las salas de espera, la que no es agradable por estar ubicada en el pasadizo de las escaleras y se cruza con los accesos de admisión, caja y farmacia. Esta apreciación nos indicaría que tiene que realizarse una mayor inversión en equipamiento e infraestructura para poder brindar una mayor comodidad a los pacientes y dar un buen servicio.

En relación a la dimensión fiabilidad los resultados según la Tabla 3 refiere un 52.6% de satisfacción. Estos datos nos indican que se debería porque el servicio cuenta con ambientes para dar información adecuada, los eventos de gravedad suceden en forma esperada. Se demuestra interés en solucionar los problemas del paciente. Estos resultados se discrepan con el estudio realizado por **Aliaga**¹⁶ donde utiliza el instrumento Servqual y reporta un 65% de insatisfacción en la dimensión fiabilidad. Así como con el de **Valerio**⁹ quien analiza la calidad de servicio en la Clínica Ortega desde la percepción del usuario externo, obteniendo la dimensión de calidad con mayor insatisfacción la fiabilidad (67%), según esto es debido a que en los establecimientos el personal no está capacitado para responder a las preguntas de los pacientes, así como existe la falta de interés por parte de los empleados en solucionar sus problemas.

Según la Tabla 4 para la dimensión capacidad de respuesta la insatisfacción está dada en un 58.9% (regularmente satisfechos 39.3% más insatisfechos 19.6%) y según la tabla N° 6 para la dimensión empatía la insatisfacción se da en un 51.5% (regularmente satisfechos 38.3% más insatisfechos 13.2%) estos resultados concuerdan con el trabajo de **Aranda**¹⁴ en su estudio Satisfacción del usuario externo en la Unidad Preventiva del Módulo de Atención del Hospital III José Cayetano Heredia Essalud Piura, donde se obtuvo alto grado de insatisfacción global del usuario externo, con predominio en las dimensiones capacidad de respuesta y empatía, así como el de **Sifuentes**¹⁸ donde reportó que la dimensión de capacidad de respuesta tenía el grado más alto de insatisfacción (56.2%), con respecto a la capacidad respuesta se debe es una de las dimensiones que más difícilmente se consigue satisfacer, según los pacientes refieren el malestar con respecto a los tiempos de espera para recibir la atención, nos hace ponderar, para establecer una mejora en la calidad de servicio, para que todos los procedimientos sean normados, que harían posibles prestar una atención sanitaria, rápida y ágil para resolver los problemas que sienten los pacientes.

La insatisfacción alcanzada en la dimensión de la empatía, estaría relacionado, con la competencia y la atención individualizada de los empleados, se entiende como el trato personal y amigable por parte del empleado al paciente, de ser capaces de brindar a los pacientes una atención personal. En este aspecto como en la mayoría de las variables analizadas, estarían relacionadas con la formación ético-cultural y no con la formación profesional, esto podría explicarse por la falta de una política de gestión de recursos humanos, para una evaluación continua y el control de desempeño del puesto de trabajo.

En relación a la dimensión Seguridad los resultados según la Tabla 5 refiere un 58.0% de satisfacción. Estos datos nos reflejan el buen trato que reciben los pacientes al ser informados y la orientación que se les brinda. Los pacientes manifiestan que sienten confianza en los trabajadores, esta apreciación es de importancia para poder realizar y reforzar los canales de información para que sean continuos y permanentes a los pacientes. Estos datos discrepan con los de **Valerio**⁹ quien muestra la dimensión seguridad con unos de los mayores grados de insatisfacción (61%), cabe señalar que estos datos se refieren a la falta de capacidad de organización de servicio por parte de los empleados en dicha Clínica, lo cual difiere de nuestro estudio.

En el presente trabajo con respecto al grado de satisfacción global según la Fig. 1, refiere que el 51.2% de pacientes insatisfechos (regularmente satisfechos 38.2% más insatisfechos 13.0%) el cual concuerda con el presentado por **Aranda**¹⁴, en su estudio

descriptivo, transversal, según modelo del Servqual demuestra que el 65% de los usuarios externos como índice global del estudio se encuentran insatisfechos con el servicio recibido en el Hospital de Piura, así mismo **Sifuentes**¹⁸ evalúa la calidad de servicio en el Hospital Cayetano Heredia, presentando una insatisfacción del 63% de los usuarios externos encuestados, de la misma manera esta experiencia muestra el 48.8% de pacientes satisfechos, el que concuerda con el presentado por **Cerna**¹⁷ quien analiza la medición de la calidad del servicio de salud, a los usuarios externos del centro de salud de Baños del Inca, uso la encuesta Servqual modificada, encontrando el 42.4% de usuarios satisfechos.

Estos datos nos reflejan que según las percepciones en general del servicio alcanzadas por el paciente asegurado se explicaría que ellos consideran que la infraestructura de la Clínica y ambientes se deben ampliar, que el tiempo que aguardaron para obtener el servicio no fue el adecuado y que se debe brindar una atención individual y personalizada, también manifiestan que los médicos y el personal en general que brindan el servicio, disponen de un aceptable grado de profesionalismo, brindando por lo tanto seguridad y fiabilidad al pacientes, por lo tanto, lo que ellos quieren valorar con mayor énfasis, son otras variables que intervienen en la satisfacción de la calidad de servicio de salud, como tener la empatía, mejor información, que los trabajadores coordine o se apoyen. Los pacientes buscan es que los empleados cumplan con el horario establecido, que piensen primero en los pacientes, que la información sea clara y se sientan cómodos preguntando sin dudas y que sean escuchados, que la institución tengan el equipamiento adecuado.

Como podemos observar, estos valores no responden a criterios de conocimiento científico-sanitario, estos serían criterios socio-culturales, éticos y de comportamiento. Este hecho es de gran trascendencia, porque se tendría que complementar la formación en las ciencias básicas médicas de los profesionales de la salud, haciendo énfasis en ciencias sociales que aporten los valores que son demandados por los pacientes.

Con la realización de esta investigación se comprueba estadísticamente que los pacientes asegurados que son atendidos en la Clínica Peruano Americana están satisfechos con la calidad de atención que se brinda, en el aspecto Seguridad y Fiabilidad, mientras que están Regularmente Satisfechos e Insatisfechos con respecto a las dimensiones de Elementos Tangibles, Capacidad de respuesta y Empatía.

Finalmente consideramos que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos procesos de gestión a fin de brindar la satisfacción al usuario a partir de la calidad de los servicios.

CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción global del paciente asegurado, demuestra insatisfacción 51.2% (regularmente satisfecho 38.2% más insatisfecho 13.0%), lo que ocasiona un nivel de baja calidad de atención del servicio de salud que brinda la Clínica Peruano Americana-Trujillo.

Se identificó que la dimensión “Elementos Tangibles”, brinda insatisfacción 57.3% (regularmente satisfecho 41.5% más insatisfecho 15.0%), lo que ocasiona un nivel de baja calidad de atención del servicio de salud en la Clínica Peruano Americana-Trujillo.

Se identificó que la dimensión “Fiabilidad”, brinda satisfacción 52.6%, lo que ocasiona un nivel de alta calidad de atención del servicio de salud en la Clínica Peruano Americana -Trujillo.

Se identificó que la dimensión “Capacidad de respuesta”, brinda insatisfacción 58.9% (regularmente satisfecho 39.3% más insatisfecho 19.6%), lo que ocasiona un nivel de baja calidad de atención del servicio de salud en la Clínica Peruano Americana-Trujillo.

Se identificó que la dimensión “Seguridad”, brinda satisfacción (58.6%), lo que ocasiona un nivel de alta calidad de atención del servicio de salud en la Clínica Peruano Americana-Trujillo.

Se identificó que la dimensión “Empatía”, brinda insatisfacción 51.5% (regularmente satisfecho 38.3% más insatisfecho 13.2%), lo que ocasiona un nivel de baja calidad de atención del servicio de salud en la Clínica Peruano Americana-Trujillo

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin (Barc)* 2000;114 (Supl 3):26-33.
2. Donabedian A. El punto de vista de los pacientes sobre calidad. En: *calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación*. México: DF: La Prensa Médica Mexicana 1990; 43-60, 1984.
3. Medina, C. Reingeniería en procesos administrativos y operativos en Clínica Medina. [Tesis maestría]. Ecuador. UCSG; 2013.
4. García, J. Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud El Bosque propuesta gerencial de mejoramiento periodo. [Tesis maestría]. Ecuador. UCSG; 2012
5. Schwartz, A. Satisfacción del usuario como indicador de calidad en servicio de Pediatría del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara de Puerto Cabello Estado Carabobo. [Tesis maestría]. Venezuela. UABC; 2008.
6. González, M. Evaluación del Nivel de Satisfacción del Usuario externo en relación a la calidad de atención prestada por el servicio de Oncología del Hospital de Niños – JM De los Ríos. [Tesis maestría]. Venezuela. UABC; 2006.
7. Rivas, F. Relación entre la calidad del servicio de salud a partir de la percepción del usuario y su grado de satisfacción en cuanto a la atención brindada por el personal de enfermería durante su estadía hospitalaria en el área de hospitalización del Hospital San Juan de Dios de Mérida. [Tesis maestría]. Mexico. UCABM; 2006.
8. Pariajulca, I. Calidad de atención según la percepción de pacientes del proveedor del servicio en la clínica de la Universidad Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener. [Tesis bachiller]. Lima. UNW; 2011.

9. Valerio, J. La calidad de servicio en la clínica ortega desde la percepción del usuario externo”. [Tesis maestría]. Lima. UPA; 2007.
10. Salazar, G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana. [Tesis bachiller]. Lima. UPCH; 2006.
11. Huiza, G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao Octubre – Diciembre 2003”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis maestría]. Lima. UNMS; 2006.
12. Velásquez, L. Calidad de Atención en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía. Punto de vista del usuario. [Tesis bachiller]. Lima; 2001.
13. Casalino, G. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Rev Soc Peru Med Interna 21(4): 143-152, 2008.
14. Aranda, S. Satisfacción del usuario externo en la Unidad Preventiva del Módulo de Atención Integral del Hospital III “Jose Cayetano Heredia” Essalud Piura. [Tesis maestría] Lima: UPCH; 2004.
15. Linares V. Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo, Hospital Privado Metropolitano, Chiclayo [tesis de maestría]. Lima: UPCH; 2004.
16. Aliaga S. Investigación de la calidad de atención en los consultorios externos de la clínica médica Cayetano Heredia, evaluando la satisfacción del paciente [tesis bachiller]. Lima: UPCH; 2003.
17. Cerna, N. Calidad del servicio, expresada en la satisfacción del usuario externo e interno del Centro de Salud de Baños del Inca, Tacna. [Tesis de maestría] Lima:UPCH; 2002.
18. Sifuentes A. Uso exploratorio del servqual en la evaluación de la calidad del servicio de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima. [tesis maestría]. Lima: UPCH; 2000
19. Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud. Gestión de las entidades prestadoras de salud y lineamientos de política sanitarias. Lima 2013. Disponible en: <http://www.sunasa.gob.pe/funcionamiento/eps.htm>

