



CARTAS CIENTÍFICAS

Satisfacción del usuario externo que acude a los establecimientos públicos de salud en una zona rural del Perú



Satisfaction of the external user who goes to public health establishments in a rural area of Peru

Marisel Roxana Valenzuela Ramos^{a,*}, Gustavo Canales Sermeño^a,
Manuel Enrique Chenet Zuta^a y Pedro Miguel Dias Monteiro^b

^a Universidad Ricardo Palma, Vicerrectorado de Investigación, Lima, Perú

^b Universidad Señor de Sipán, Lima, Perú

Disponible en Internet el 31 de octubre de 2023

Unos de los problemas que afrontó el mundo y quedó demostrado con la pandemia por COVID-19, es la calidad de atención médica y de los servicios la salud¹; la primera abarca las competencias técnicas de los proveedores y los procesos interpersonales². El paciente juzga la calidad técnica de la atención de acuerdo con lo que sabe o cree saber; si este tiene conocimiento de la satisfacción puede proporcionar información válida sobre las expectativas de atención y cómo se pueden mejorar los servicios de salud³.

En el pasado, la calidad de los servicios de salud se basaba en los estándares de la práctica profesional⁴. Sin embargo, en la última década, la percepción y el juicio del paciente sobre los servicios recibidos se ha convertido en un indicador importante para medir la calidad médica⁵. Se debe referir que la satisfacción de este también se ve influenciada por la disponibilidad, accesibilidad, precios, medicamentos y diagnóstico⁶. En ese sentido, el objetivo de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo

que acude a los establecimientos públicos de salud en una zona rural del Perú.

La presente investigación fue aprobada por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú. Se trató de un estudio de nivel descriptivo, con un diseño observacional, transversal y prospectivo en adultos mayores de 18 años. Se les realizó una encuesta con el fin de evaluar la satisfacción del usuario externo que acude a los establecimientos públicos del Ministerio de Salud, específicamente en el primer nivel de atención en la ciudad de Abancay. La población estuvo conformada por mujeres y hombres de 18 a 29 años. La muestra fue no probabilística y el muestreo fue no probabilístico intencional.

La encuesta se dirigió en un primer lugar a contactos personales. A partir de ahí se detectaron aquellos que respondieron satisfactoriamente con el fin que compartan la encuesta a otros contactos. El cuestionario se distribuyó desde el 03 de mayo al 01 de junio de 2023, a través de las redes sociales: WhatsApp, Telegram, Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn.

La encuesta fue respondida por un total de 371 participantes, de los cuales 54,4% eran de sexo masculino y 45,5% femenino, cuyo rango de edad fue de 18 a 29 años. En

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: marisel.valenzuela@urp.edu.pe
(M.R. Valenzuela Ramos).

Tabla 1 Características y calificación de la satisfacción en la atención de los usuarios

Características			Nivel de satisfacción							Valor de p*	
			Menor calificación	Muy mala calificación	Mala calificación	Calificación indiferente	Buena calificación	Muy buena calificación	Mayor calificación		Total
Edad	18 – 29	Recuento	11	6	22	75	78	52	127	371	0,532
		% dentro de Edad	3,0%	1,6%	5,9%	20,2%	21,0%	14,0%	34,2%	100,0%	
Sexo	Masculino	Recuento	6	5	8	50	41	24	68	202	0,279
		% dentro de Sexo	3,0%	2,5%	4,0%	24,8%	20,3%	11,9%	33,7%	100,0%	
	Femenino	Recuento	5	1	14	25	37	28	59	169	0,000
		% dentro de Sexo	3,0%	0,6%	8,3%	14,8%	21,9%	16,6%	34,9%	100,0%	
Secundaria	Recuento	3	1	7	9	14	9	10	53		
	% dentro de Nivel Educativo	5,7%	1,9%	13,2%	17,0%	26,4%	17,0%	18,9%	100,0%		
Nivel Educativo	Superior Técnico	Recuento	1	0	1	9	16	11	29	67	0,862
		% dentro de Nivel Educativo	1,5%	0,0%	1,5%	13,4%	23,9%	16,4%	43,3%	100,0%	
	Superior Universitario	Recuento	7	5	14	57	48	32	88	251	
		% dentro de Nivel Educativo	2,8%	2,0%	5,6%	22,7%	19,1%	12,7%	35,1%	100,0%	
Tipo de Seguro	Ninguno	Recuento	0	0	7	11	15	9	23	65	0,862
		% dentro de Tipo de Seguro	0,0%	0,0%	10,8%	16,9%	23,1%	13,8%	35,4%	100,0%	
	SIS	Recuento	11	5	15	61	62	41	99	294	
		% dentro de Tipo de Seguro	3,7%	1,7%	5,1%	20,7%	21,1%	13,9%	33,7%	100,0%	
Tipo de afiliado	SOAT	Recuento	0	1	0	3	1	2	5	12	0,560
		% dentro de Tipo de Seguro	0,0%	8,3%	0,0%	25,0%	8,3%	16,7%	41,7%	100,0%	
	Nuevo	Recuento	6	4	14	51	53	30	79	237	
		% dentro de Tipo de afiliado	2,5%	1,7%	5,9%	21,5%	22,4%	12,7%	33,3%	100,0%	
Realizó la atención	Continuador	Recuento	5	2	8	24	25	22	48	134	0,107
		% dentro de Tipo de afiliado	3,7%	1,5%	6,0%	17,9%	18,7%	16,4%	35,8%	100,0%	
	Enfermera	Recuento	5	2	8	32	34	21	62	164	
		% dentro de Realizó la atención	3,0%	1,2%	4,9%	19,5%	20,7%	12,8%	37,8%	100,0%	
Médico	Recuento	0	0	4	6	3	1	6	20	0,107	
	% dentro de Realizó la atención	0,0%	0,0%	20,0%	30,0%	15,0%	5,0%	30,0%	100,0%		
Médico	Recuento	6	4	10	37	41	30	59	187	0,107	
	% dentro de Realizó la atención	3,2%	2,1%	5,3%	19,8%	21,9%	16,0%	31,6%	100,0%		

SIS: Sistema Integral de Salud; SOAT: Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

cuanto al nivel educativo, 67,6% de la población presentó estudios universitarios. El tipo de seguro que utilizaba la mayoría fue el Sistema Integral de Salud (SIS) con 79,2%, mientras que 63,8% tenía una filiación nueva a su sistema de salud. De estos, 50,4% se atendió con un médico, 44,2% con una enfermera y 5,39% por una obstetra. Además, se identificó que 34,9% de los pacientes femeninos, 33,7% de los masculinos, 34,2% de entre 18 a 29 años, 43,3% con nivel educativo superior técnico, 41,7% con tipo de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), 35,8% con tipo de afiliación continua y 37,8% de los que fueron atendidos por una enfermera, reportaron niveles de satisfacción con la mayor calificación (tabla 1).

En el presente estudio se comprobó que existen niveles altos de satisfacción en menos de 50% de la población de la ciudad de Abancay, Perú. Estos resultados permiten reflexionar y replantear las estrategias de atención en los centros de salud para satisfacer al paciente, especialmente en zonas rurales o alejadas del país.

Financiación

Este trabajo no ha recibido ningún tipo de financiación.

Responsabilidades éticas

La investigación fue aprobada por el Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Nacional «José Faustino Sánchez Carrión» (UNJFSC), mediante una Carta N°023-2023-VRI-UNJFSC. Los participantes fueron informados de la metodología a utilizar y previo consentimiento informado, autorizaron su participación en el estudio.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Bibliografía

1. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amenta P. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspect Public Health*. 2015;135:243–50, <http://dx.doi.org/10.1177/1757913915594196>.
2. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *J Environ Public Health*. 2020;2020:2473469, <http://dx.doi.org/10.1155/2020/2473469>.
3. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? *JAMA*. 1988;260:1743–8, <http://dx.doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>.
4. What Is Patient Experience? Agency for Healthcare Research and Quality, Rockville, MD [Internet]. 2022 [consultado 31 Ago 2023]. Disponible en: <https://www.ahrq.gov/cahps/about-cahps/patient-experience/index.html>.
5. Cleary PD, Edgman-Levitan S, Roberts M, Moloney TW, McMullen W, Walker JD, et al. Patients evaluate their hospital care: a national survey. *Health Aff (Millwood)*. 1991;10:254–67, <http://dx.doi.org/10.1377/hlthaff.10.4.254>.
6. Watson Sinyiza F, Kaseka PU, Chisale MRO, Chimbatata CS, Mbakaya BC, Kamudumuli PS, et al. Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: results from a triangulated cross-sectional study. *BMC Health Serv Res*. 2022;22:695, <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-022-08087-y>.