



epuss
ESCUELA DE
POSGRADO
Universidad Señor de Sipán

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL AFILIADO COMO
INDICADOR DE CALIDAD DE ATENCION DEL SEGURO
INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL REGIONAL**

DOCENTE LAS MERCEDES

CHICLAYO - 2014

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR

Bach. SANTOS LEOPOLDO ACUÑA PERALTA

ASESOR

Mg. NESTOR MANUEL RODRIGUEZ ALAYO

CHICLAYO – PERÚ

2014

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue, evaluar el nivel de satisfacción del afiliado al Seguro Integral de Salud (SIS) en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, para sugerir medidas correctivas a través de un proceso de mejoramiento continuo de la calidad de atención del SIS y de la imagen institucional.

Mediante un estudio descriptivo, prospectivo y transversal, en 368 usuarios del SIS atendidos en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Mayo a Noviembre del 2014, se solicitó información para caracterizar el perfil epidemiológico y aplico un cuestionario que valora satisfacción del paciente del SIS en los servicios de emergencia, consulta externa, hospitalización, farmacia, laboratorio clínico y rayos X consolidadas en 32 preguntas con cuatro niveles de calificación: muy bueno, bueno, malo y muy malo, correspondiendo los dos primeros al nivel de satisfacción y los dos restantes al nivel de insatisfacción. Se determinaron frecuencias y utilizo el Test de comparación de proporciones ($p < 0.05$).

Los usuarios del SIS se caracterizan porque: el 50.2% son de 39 a 59 años, el 64.9 % son de sexo femenino, el 45 % tienen instrucción primaria, el 63 % proceden de Chiclayo, y el 63.1 % son de tipo usuario nuevo. Los usuarios del SIS, manifiestan satisfacción con 75.8% en la consulta externa, 70.2% en hospitalización, 63.1% en emergencia, 60% en laboratorio clínico, 58.2% en rayos X y 57% en farmacia; consolidando una satisfacción general de 64.2 %.

Se concluye que existe un leve nivel de satisfacción de pacientes del SIS en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, durante el periodo de estudio, sugiriendo mejorar la calidad de atención.

ABSTRACT

The aim of this study was to assess the level of satisfaction affiliated Integral Health Service (SIS) at Regional Hospital Las Mercedes de Chiclayo, to suggest remedial measures through a process of continuous improvement in the quality of SIS care and institutional image.

Through a descriptive, prospective and cross-sectional study in 368 SIS users served at Regional Hospital Las Mercedes from May to November 2014, information was sought to characterize the epidemiological profile and apply a questionnaire that assesses patient satisfaction SIS in emergency services, outpatient, hospital, pharmacy, clinical laboratory and X-ray consolidated into 32 questions with four skill levels: high, good, bad and very bad, corresponding to the first two levels of satisfaction and the remaining two level of dissatisfaction. Frequencies were determined and use the comparison of proportions test ($p < 0.05$).

SIS users are characterized: 50.2% are 39-59 years old, 64.9% were female, 45% had primary education, 63% come from Chiclayo, and 63.1% are new user type. Users of SIS, expressed satisfaction with 75.8% in the outpatient, inpatient 70.2%, 63.1% in emergency, 60% in clinical laboratory, X-ray 58.2% and 57% in pharmacy; consolidating a 64.2% overall satisfaction.

We conclude that there is a slight level of satisfaction of patients SIS at Regional Hospital Las Mercedes de Chiclayo, during the study period, suggesting improve the quality of care.