

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA
MÉDICA



Nivel de satisfacción del usuario del Programa de
Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud–Chimbote,
2018

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Tecnología
Médica con especialidad de Terapia Física y Rehabilitación

Autor:

Portella Culli, Jhonattan Orlando

Asesor:

Mg. Zapata Briceño, César David

Chimbote – Perú

2018

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA MÉDICA**

ACTA DE DICTAMEN DE APROBACIÓN DEL INFORME DE TESIS N.º 0012-2019

En la ciudad de Chimbote siendo las 7:00pm del día 14/10/2019, y estando dispuesto al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro/RCU 2659-2018 en su artículo 22°, se reunió el Jurado Evaluador integrado por:

Mg. Roberth Mendoza Vásquez	Presidente
Mg. Aracely Cornelio Prudencio	Secretaria
Dr. Agapito Enríquez Valera	Vocal

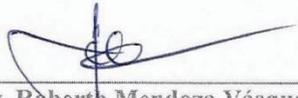
Con el objetivo de evaluar la sustentación del informe de tesis titulado “**Nivel de satisfacción del usuario del Programa de cervicobraquialgia Hospital III EsSalud – Chimbote, 2018**”, presentado por el bachiller en Tecnología Médica en la especialidad de Terapia Física y Rehabilitación:

Jhonattan Orlando Portella Culli

Efectuada la revisión y evaluación del mencionado informe, el Jurado Evaluador emite el siguiente fallo: **APROBAR** por unanimidad la sustentación de tesis, quedando expedito el bachiller para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica en la Especialidad de Terapia Física y Rehabilitación.

Acto seguido fue llamado el bachiller, a quien la Secretaria del Jurado Evaluador dio a conocer en acto público el resultado obtenido en la sustentación. Siendo las 8:00 pm se dio por terminado dicho acto.

Los miembros del Jurado Evaluador firman a continuación, dando fe de las conclusiones del acta:



Mg. Roberth Mendoza Vásquez
Presidente



Mg. Aracely Cornelio Prudencio
Secretario



Dr. Agapito Enríquez Valera
Vocal

c.c.: Interesada
Expediente
Archivo.

DEDICATORIA

A Dios por estar conmigo en todo momento, porque nunca me abandono y siempre me dará fuerzas para seguir adelante; y a mi abuelo que desde el cielo luchará conmigo contra toda adversidad.

A mi madre Sonia, porque gracias a ella pude concluir la carrera universitaria, me apoyo en todo momento y siempre sé que puedo confiar en ella, sé que jamás me darán la espalda.

Jhonattan

AGRADECIMIENTO

En esta carrera universitaria concluida es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron distintas personas opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dando ánimo, acompañando en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad. Esta carrera universitaria me ha permitido aprovechar la competencia y la experiencia de muchas personas que deseo agradecer en este apartado.

Todos mis compañeros y amigos, se merecen muchas y buenas palabras, ya que con ellos he compartido incontables horas de trabajo y buenos ratos, lo cual no tiene precio. Por todo el tiempo que me han dado, por las conversaciones y los consejos las que tanto provecho he sacado, por el respaldo y la amistad. Gracias por los buenos y malos momentos. Todo esto nunca hubiera sido posible sin el amparo incondicional que me otorgo y el cariño que me inspiró mi madre, que, de forma incondicional, entendieron mis ausencias y mis malos momentos. Que a pesar de la distancia siempre estuvieron a mi lado para saber cómo iba mi proceso. Las palabras nunca serán suficientes para testimoniar mi aprecio y mi agradecimiento.

A todos ustedes, mi mayor reconocimiento y gratitud.

DERECHO DE AUTORÍA

Se observa esta propiedad intelectual y la información de los derechos de la autora en el DECRETO LEGISLATIVO 822 de la República del Perú. El presente informe no puede ser reproducido ya sea para venta o publicaciones comerciales, sólo puede ser usado total o parcialmente por la Universidad San Pedro para fines didácticos. Cualquier uso para fines diferentes debe tener antes nuestra autorización correspondiente.

La Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad San Pedro ha tomado las precauciones razonables para verificar la información contenida y cada detalle adicional.

AUTOR:

PORTELLA CULLI, JHONATTAN ORLANDO

Índice de contenidos

Acta de sustentación	ii
----------------------------	----

Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Derecho de autoría	v
Palabras claves	ix
Resumen.....	xi
Abstract	xii
INTRODUCCIÓN	1
1. Antecedentes y fundamentación científica	1
2. Justificación de la investigación	5
3. Problema	5
4. Conceptuación y operacionalización de las variables.....	6
5. Hipótesis	6
6. Objetivos.....	7
METODOLOGÍA	7
7. Tipo y Diseño de Investigación	7
7.1. Tipo de investigación.....	7
7.2. Diseño de investigación	8
8. Población - Muestra	8
8.1. Población	8
8.2. Muestra	8
9. Técnicas e instrumentos de investigación.....	9
9.1. Técnicas	9
9.2. Instrumentos.....	9
10. Procesamiento y análisis de la información.....	10
RESULTADOS	11

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	18
CONCLUSIONES	20
RECOMENDACIONES	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22
ANEXO	25

Índice de Tablas

Tabla N° 01: Datos generales del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud - Chimbote, 2018	11
Tabla N° 02: Nivel de satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud – Chimbote, 2018	14
Tabla N° 03: Nivel de Percepciones del usuario del Programa de cervicobraquialgia Hospital III EsSalud – Chimbote, 2018	15
Tabla N°4: Nivel de Satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud – Chimbote, 2018 en las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles	16

Índice de Figuras

Gráfico N° 01: Condición del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud–Chimbote, 2018.....	12
Gráfico N° 02: Sexo del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud – Chimbote, 2018	12
Gráfico N° 03: Nivel de Estudio del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud–Chimbote, 2018	13
Gráfico N° 04: Diagnóstico Clínico del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud–Chimbote, 2018	13
Gráfico N° 05: Nivel de Satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud – Chimbote, 2018	14
Gráfico N° 06: Nivel de Percepciones del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud–Chimbote, 2018	15
Gráfico N° 07: Nivel de Satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud – Chimbote, 2018 en las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles	17

PALABRAS CLAVE : Usuario, Nivel de Satisfacción.
KEY WORDS : User, Level of Satisfaction.
ÁREA : Ciencias Médicas y de la Salud.
SUB – ÁREA : Ciencias de la Salud.
DISCIPLINA : Salud Pública.

RESUMEN

El presente estudio titulado: Nivel de Satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud – Chimbote, 2018. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud – Chimbote. El Diseño metodológico de esta investigación es de tipo descriptivo, cuantitativo, no experimental, de corte transversal, para este estudio se trabajó con 90 usuarios del Programa de Cervicobraquialgia, se aplicó el cuestionario SERVQUAL modificada para evaluar nivel satisfacción, los datos fueron analizados estadísticamente con Microsoft Excel 2016. El 74.4% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos. Con respecto a sus dimensiones, el nivel de percepciones del usuario se encuentra alta con un 86.7%; por otro lado, la dimensión con mayor índice de satisfacción es fiabilidad 86.7% y capacidad de respuesta 86.7%, seguido por seguridad 77.8%, aspectos tangibles 71.1% y empatía 67.8%.

.

Palabras claves: Usuario, Nivel de Satisfacción.

ABSTRACT

The present study entitled: Level of User Satisfaction of the Cervicobraquialgia Program Hospital III EsSalud - Chimbote, 2018. Its objective was to determine the user satisfaction level of the Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud - Chimbote Program. The methodological design of this research is descriptive, quantitative, non-experimental, cross-sectional, for this study we worked with 90 users of the Cervicobraquialgia Program, the modified SERVQUAL questionnaire was applied to evaluate satisfaction, the data were analyzed statistically with Microsoft Excel 2016. 74.4% of the users surveyed are satisfied, while the level of user perceptions is high with 86.7%; On the other hand, the dimension with the highest satisfaction index is 86.7% reliability and 86.7% response capacity, followed by security 77.8%, empathy 67.8% and tangible aspects 71.1%. It is concluded that the level of user satisfaction was acceptable. The dimension of empathy showed less satisfaction, which is why it is recommended to implement measures that allow for its increase.

Keywords: User, Level of Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes y fundamentación científica.

En el mundo, existen ya nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción donde exponen que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios, es por esta razón, si se diera el caso de no brindar una atención del personal con calidad, traería consigo problemas para los usuarios, ya que se sentirán insatisfechos con la atención recibida y esto puede traer consecuencias en su estado de salud, generando de tal manera tratamientos más largos y por ende mayor inconformidad, relacionándose ésta última con la imagen de las instituciones de salud. Morales (2009)

En este sentido el Ministerio de Salud menciona:

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario (MINSA, 2013).

Por otro lado, MINSA (2011), expresa que el nivel de satisfacción “es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que le ofrece”.

De tal manera Zapata (2016) realizó un estudio “Satisfacción del paciente y calidad de atención del personal en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital III EsSalud - Chimbote” en el cual refiere que el 59.3% manifestaron que se encontraban satisfechos con la atención, siendo las dimensiones de Seguridad (63,8%) y Aspectos tangibles (63,6%), las que dan mayor satisfacción a los pacientes.

De igual manera Zambrano (2017) en su investigación “Grado de Calidad de la Atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el Hospital Pablo Arturo Suarez en diciembre del 2016” encontró que el 72.25% de la población estaban muy satisfechos con la atención que recibían por parte del terapeuta físico, seguidos con un 23.97% que se encontraban satisfechos y el 3.78% restante se encontraban pocos satisfechos con la atención que reciben, concluyendo que los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción alto con relación a la atención que reciben por parte del terapeuta físico, están a gusto con la atención que reciben y con toda la actividad que planea el terapeuta para ofrecer un servicio de salud eficaz y eficiente.

Por su parte Huamán (2014) en su estudio de investigación “Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I “José Soto Cadenillas” Chota, Setiembre 2014”. Chiclayo. Manifiesta que un 66.7% de los usuarios tienen una percepción regular, seguido 32.1% percepción buena y 1.2% percepción mala.

En la misma línea Cordeiro, Oliveira, De Fátima & Da Cunha (2016). En su investigación “Satisfacción de pacientes que reciben cuidados fisioterapéuticos para condiciones musculoesqueléticas” realizado en la región Sudeste del Brasil, reporto alta satisfacción con los cuidados fisioterapéuticos.

Así mismo García (2015) en la investigación sobre “Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco-México”. Concluyo que el estudio logro identificar que el índice de satisfacción general fue 58% con satisfacción alta, el 40 % resultado medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja.

En otro estudio realizado por García & Guillinta (2017) denominado "Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del instituto nacional de rehabilitación", refiere un nivel de satisfacción global de 76.8%. Se encontró mayor satisfacción en la dimensión de elementos tangibles 78.8%, seguido de Seguridad 77.9%, Empatía 76.3%, Fiabilidad 67.6% y Capacidad de respuesta 55.0%.

Así como se estudia la satisfacción en el usuario también hay estudios sobre la calidad de atención en salud siendo así:

Calidad, como el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente (Organización mundial de la salud, 2002)

En el Perú, desde el 2010 la Dirección de Calidad en Salud, implementó el estudio de la Satisfacción del Usuario Externo, mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL, midiendo así las percepciones y expectativas de éste por los servicios y productos recibidos de las instituciones de Salud (MINSALUD, 2011).

Por otro lado, García (2016) realizó un estudio "Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSALUD – ESSALUD, Chongoyape – Perú" donde se evidencia la satisfacción global de ESSALUD fue 71.7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó 74.3%.

Del mismo modo García (2013) en estudio “Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa – Chorrillos en el periodo febrero – mayo 2013”. Halló que un 55% de los usuarios encuestados estaban insatisfechos. Demostrando así que las dimensiones con mayor insatisfacción son: capacidad de respuesta 60.5%, Aspectos tangibles 59.64%, Fiabilidad 58.5%, seguido por Empatía 48.23% y seguridad 48.18%.

De tal manera Costa (2017) en su estudio “Calidad de Servicio Asociada a la Satisfacción del Usuario Externo en el área de niños del Servicio de Medicina Física del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo” demostró un índice alto de Insatisfacción en la dimensión de Capacidad de respuesta 83.73%, seguido por Aspectos tangibles 74.21%, Empatía 69.5%, Confiabilidad 67.30% y Seguridad 66.27%. Concluyendo con una Insatisfacción global 71.75%.

Así mismo Bernal (2018) en su investigación “Calidad del servicio en el centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso, Tacna – 2018” obtuvo 91.8% de satisfacción global.

Mientras tanto Moreno (2018) realizó un estudio “Nivel de satisfacción de los usuarios que reciben tratamiento fisioterapéutico en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hogar Clínica San Juan de Dios – Cusco”, hallando una satisfacción de 80% de su población global. En el análisis de su dimensión fiabilidad se observó que el 76% de los pacientes se sienten satisfechos.

Las investigaciones antes mencionadas son las que dan sustento al presente trabajo de investigación, por lo cual se toma como punto de partida para desarrollar este estudio.

2. Justificación de la investigación

En la actualidad existen pocos estudios que determinen el nivel de satisfacción del usuario dentro del sistema de prestaciones de salud, pero siendo el eje esencial dentro del sistema de calidad vigente, es necesario establecer una serie de aspectos factibles para medir mediante encuestas u otros métodos, que permitan obtener la percepción del usuario respecto de los requerimientos y procesos desarrollados durante la prestación del servicio de salud. Por lo tanto, el presente trabajo busca identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud – Chimbote, para poder conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, de tal forma en base a los resultados brindar mejoras en las prestaciones de los servicios de salud y obtener que el usuario sea el mayor beneficiado.

3. Problema

Considerando las variables de estudio se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud–Chimbote, 2018?

4. Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición Conceptual de variable	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Tipo de escala de medición
<p>Nivel de Satisfacción: es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que le ofrece. (Minsa, 2011)</p>	Fiabilidad	Preguntas del 1 – 5	Ordinal Nominal
	Capacidad de Respuesta	Preguntas del 6 – 9	
	Seguridad	Preguntas del 10 – 13	
	Empatía	Preguntas del 14 – 18	
	Aspectos tangibles	Preguntas del 19 - 22	

5. Hipótesis

Implícita.

6. Objetivos

Objetivo general:

- Determinar el Nivel de Satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud–Chimbote.

Objetivos específicos:

- Identificar el Nivel de Percepciones que tienen los usuarios del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud.
- Identificar el Nivel de Satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III – Chimbote, 2018 en las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles.

METODOLOGÍA

7. Tipo y Diseño de investigación

7.1. Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo básico, cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal.

Es básico porque busca ampliar el conocimiento acerca del nivel de satisfacción de los usuarios en la población estudiada.

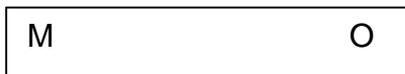
Es cuantitativa porque a través de esta investigación se pretende acercarse a la realidad en cuanto al nivel de satisfacción, que se considera la única variable del estudio.

Es descriptiva porque se describió el nivel de satisfacción del usuario.

Es de corte transversal porque la recolección de los datos se efectuó en un solo corte en el tiempo.

7.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue el descriptivo simple, cuya representación es:



En donde:

M = Usuarios del servicio de Cervicobraquialgia.

O = Nivel de Satisfacción.

8. Población – Muestra

8.1. Población

La población tomada para este estudio fue la totalidad de usuarios del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud – Chimbote, 2018. Realizando el cálculo la muestra obtenida es de 90 usuarios. En la muestra se consideró el total de egresos para un determinado periodo de 2 meses.

8.2. Muestra

El tamaño de la muestra para el Programa de Cervicobraquialgia se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentaje para investigación descriptiva, aceptando un error estándar del 10% (0.10), con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.5$ y $q=0.5$, cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos. Por recomendación se añade un 20 % a la muestra total estimada, considerado la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas.

El tamaño de la muestra se obtuvo mediante la fórmula(n):

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Donde:

- n: Tamaño de muestra.
- p: Proporción de usuarios que espera que se encuentren insatisfechos, $p = 0.5$.

- q: Proporción de usuarios que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1-p), $q = 0.5$.
- e: Error Estándar de 0.10 según categoría del establecimiento, $e=0.10$.
- z: Valor de "z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96.
- N: Población de usuarios atendidos durante las fechas recomendadas en el programa de Cervicobraquialgia.

Criterio de Inclusión:

- ✓ Usuario de ambos sexos, que acudan al Programa de Cervicobraquialgia.
- ✓ Usuario que acepte participar en la investigación.
- ✓ Usuario Mayor de 18 años.

Criterio de Exclusión:

- ✓ Usuario que no acepte participar en la investigación.
- ✓ Usuarios que presenten dificultad en la atención.
- ✓ Usuarios con trastornos mentales.

9. Técnicas e instrumentos de investigación

9.1. Técnicas

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta a los usuarios del programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud – Chimbote, 2018.

9.2. Instrumentos

El instrumento que se empleó en el estudio es el cuestionario SERVQUAL modificado validado para su uso en el Programa de Cervicobraquialgia (anexo N° 1). La encuesta incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

1. Fiabilidad: Capacidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa. (Preguntas del 01 al 05).
2. Capacidad de respuesta: disposición de ayudar a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno. (Preguntas del 06 al 09).

3. Seguridad: destreza para transmitir credibilidad en la atención y con la inexistencia de peligros, riesgos o dudas. (Preguntas del 10 al 13).

4. Empatía: capacidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el usuario y atender según características y situaciones particulares. (Preguntas del 14 al 18).

5. Aspectos tangibles: La apariencia de las instalaciones físicas, equipo personal y material de comunicación. (Preguntas del 19 al 22).

Se realizó la calificación mediante la escala de Likert con una escala numérica del 0 al 5, considerando 0 la más baja y 5 la más alta.

Para el análisis de los resultados se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), y cero obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuario insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P – E.

10. Procesamiento y análisis de la información

La información recogida fue procesada utilizando el programa de Microsoft Excel 2016.

Para el análisis estadístico se hicieron en cuadros de entrada simple y de doble entrada, además de gráficos estadísticos relativos o porcentuales, lo cual pasamos a mencionar:

RESULTADOS

Tabla N° 1

Datos generales del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud
- Chimbote, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
CONDICIÓN	USUARIO	90	100,0
	ACOMPañANTE	0	0,0
	Total	90	100,0
SEXO	MASCULINO	43	47,8
	FEMENINO	47	52,2
	Total	90	100,0
NIVEL DE ESTUDIO	PRIMARIA	0	0,0
	SECUNDARIA	28	31,1
	TÉCNICO	21	23,3
	SUPERIOR	41	45,6
	Total	90	100,0
DIAGNOSTICO CLINICO	HERNIA DISCAL	15	16,7
	CERVICAL		
	ARTROSIS CERVICAL	13	14,4
	TORTICOLIS	14	15,6
	OTROS	48	53,3
Total	90	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado por el investigador.

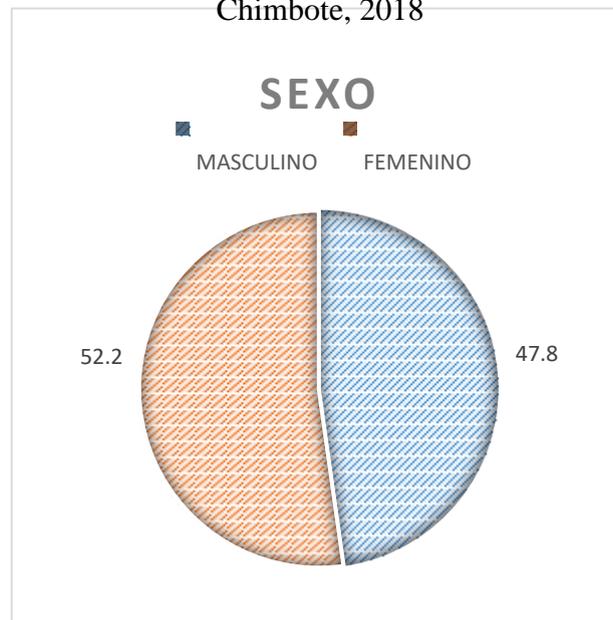
Interpretación: Se recolectaron 90 usuarios que recibieron atención fisioterapéutica del programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud, de los cuales el 52.2% fueron mujeres y el 47.8% varones. En cuanto el grado de instrucción, el 31.1% tenían educación secundaria, el 23.3% técnico y el 45.6% educación superior universitaria. En relación al tipo de diagnóstico de los usuarios, otros fue la más representativa con 53.3% de frecuencia.

Gráfico: N° 1
Condición del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud–
Chimbote, 2018



Fuente: Tabla N° 1.

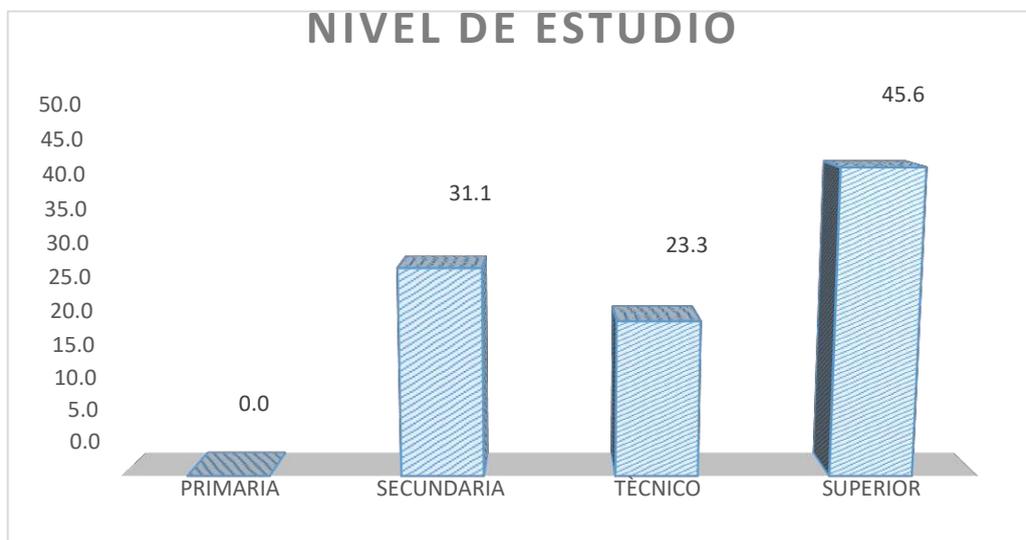
Gráfico: N° 2
Sexo del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud –
Chimbote, 2018



Fuente: Tabla N° 1.

Grafico N° 3

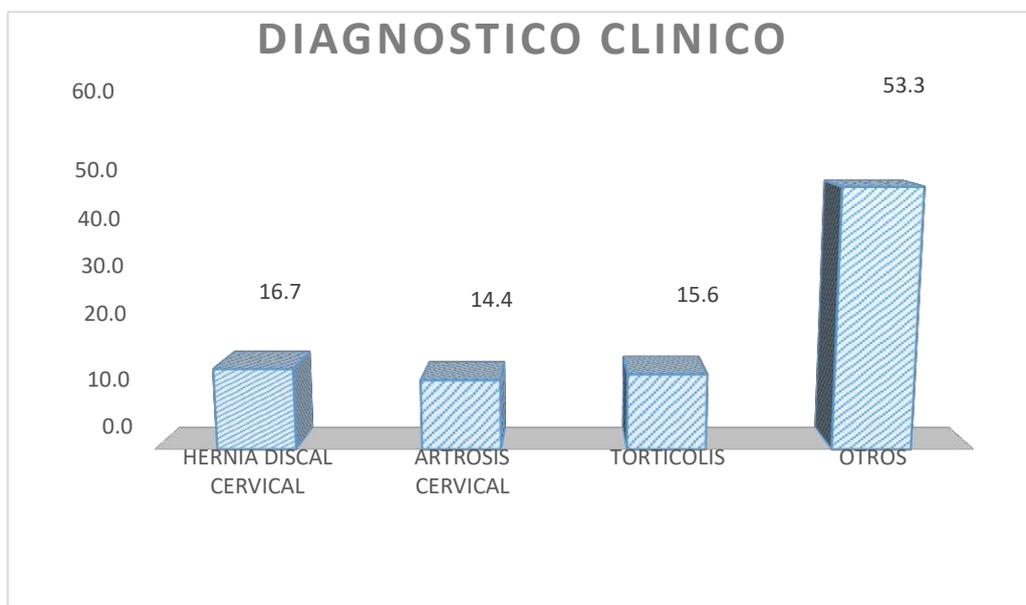
Nivel de Estudio del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III
EsSalud-Chimbote, 2018



Fuente: Tabla N°1.

Grafico N° 4

Diagnóstico Clínico del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III
EsSalud-Chimbote, 2018



Fuente: Tablas N° 1.

Tabla N° 2

Nivel de satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III
EsSalud – Chimbote, 2018

	f_i	%
SATISFECHO	67	74,4
INSATISFECHO	23	25,6
Total	90	100,0

Fuente: Encuesta aplicado por el investigador

Interpretación: El nivel de satisfacción global en los usuarios fue de 74.4% y la insatisfacción global fue de 25.6%.

Grafico N° 5

Nivel de Satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III
EsSalud – Chimbote, 2018

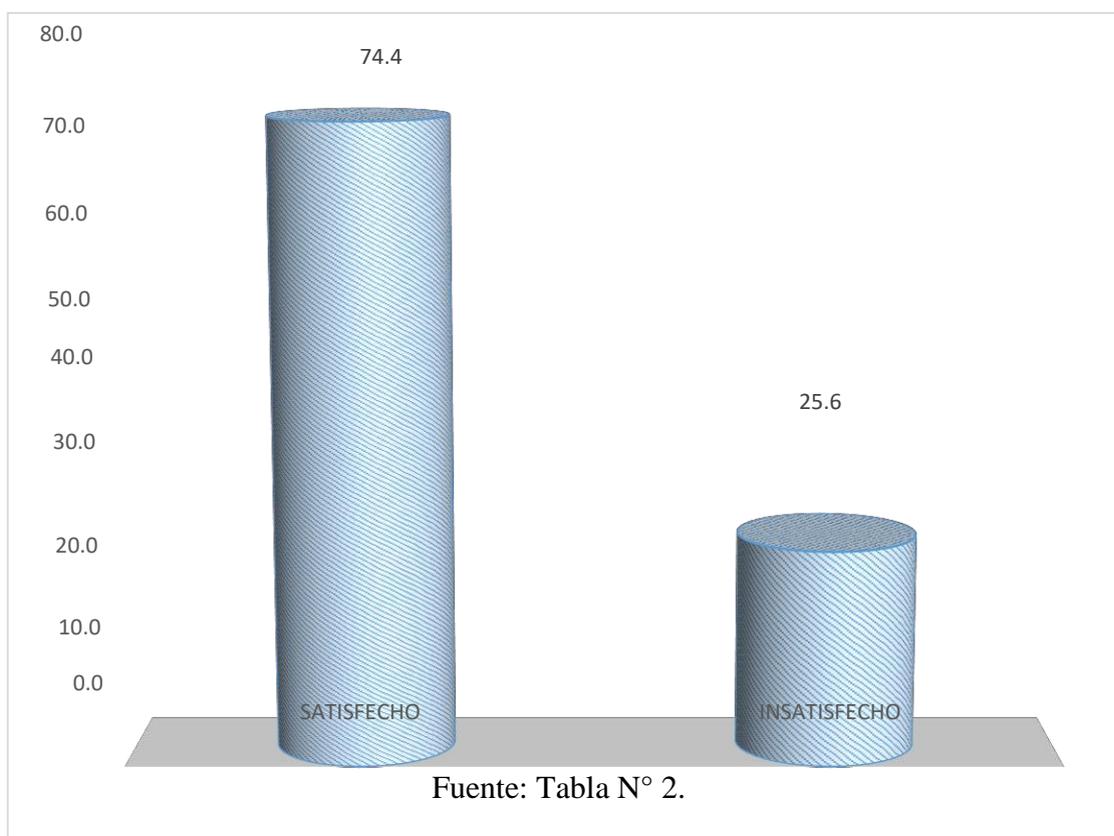


Tabla N° 3

Nivel de Percepciones del usuario del Programa de cervicobraquialgia Hospital III
EsSalud – Chimbote, 2018

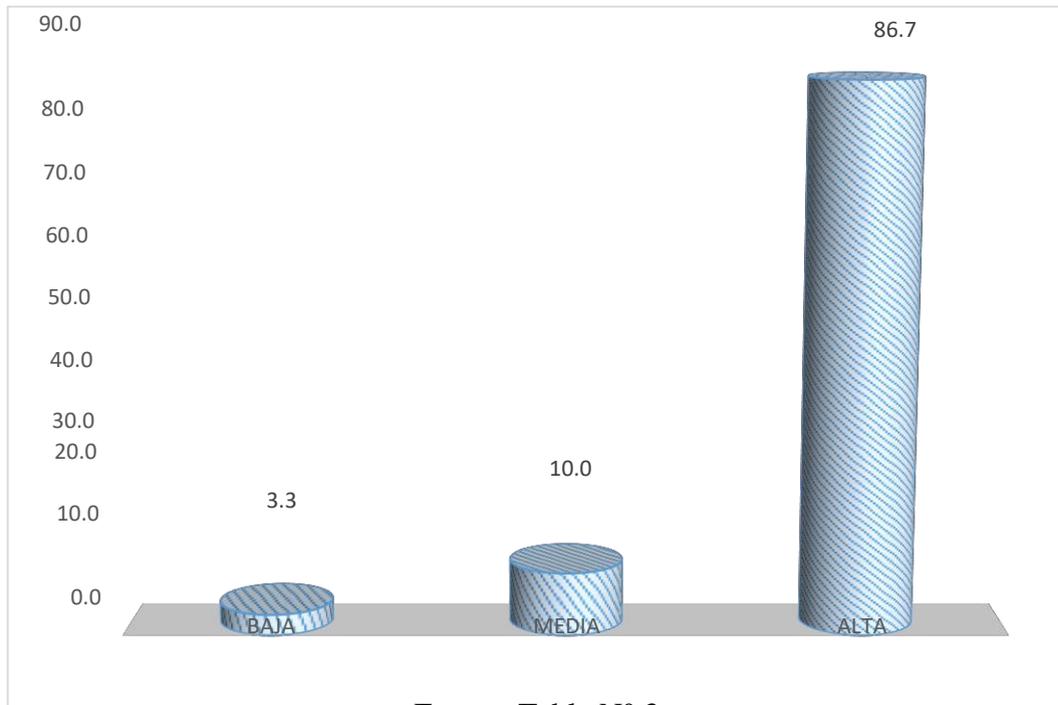
	f _i	%
BAJA	3	3,3
MEDIA	9	10,0
ALTA	78	86,7
Total	90	100,0

Fuente: Encuesta aplicado por el investigador.

Interpretación: El nivel de percepciones del usuario fue de 86.7% ALTA, 10%
MEDIA y 3.3% BAJA.

Grafico N° 6

Nivel de Percepciones del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III
EsSalud–Chimbote, 2018



Fuente: Tabla N° 3.

Tabla N° 4

Nivel de Satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III
EsSalud – Chimbote, 2018 en las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de
Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles

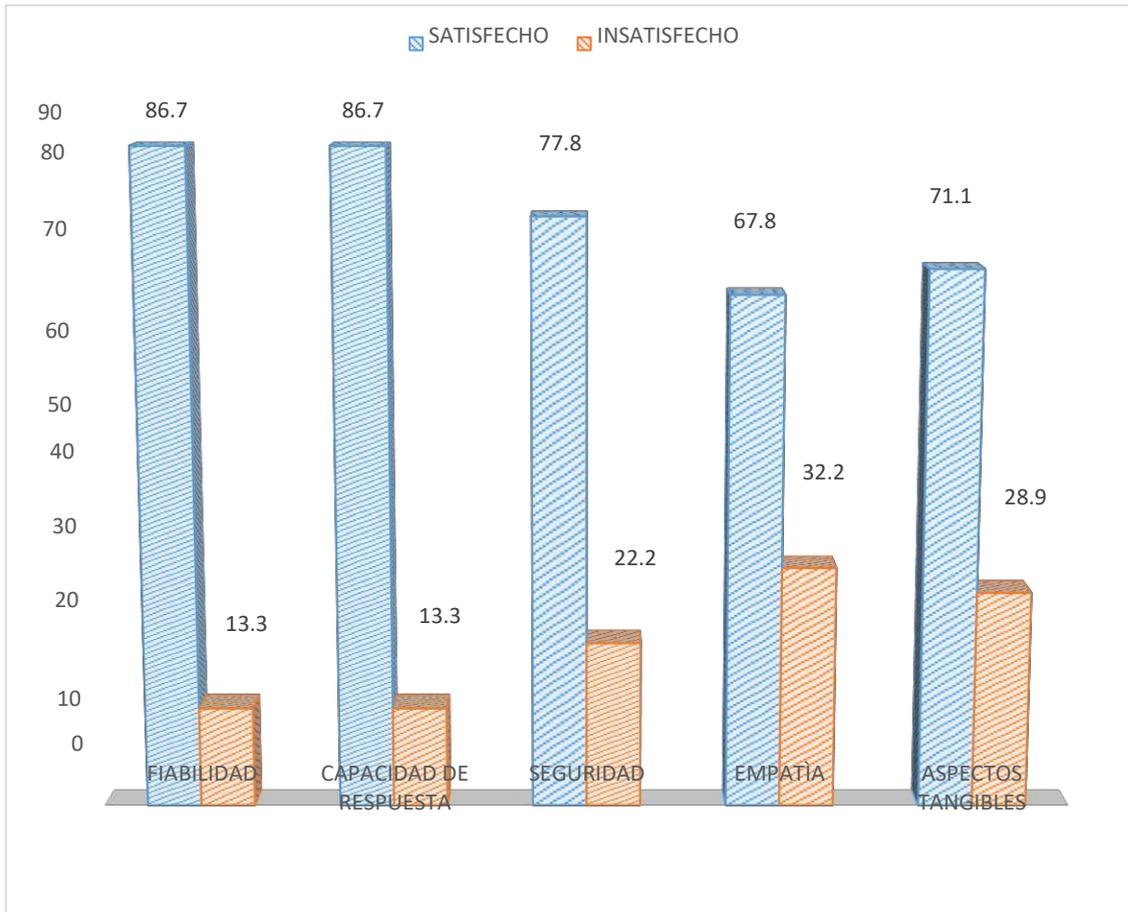
DIMENSIONES	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
FIABILIDAD	SATISFECHO	78	86,7
	INSATISFECHO	12	13,3
	Total	90	100,0
CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFECHO	78	86,7
	INSATISFECHO	12	13,3
	Total	90	100,0
SEGURIDAD	SATISFECHO	70	77,8
	INSATISFECHO	20	22,2
	Total	90	100,0
EMPATÍA	SATISFECHO	61	67,8
	INSATISFECHO	29	32,2
	Total	90	100,0
ASPECTOS TANGIBLES	SATISFECHO	64	71,1
	INSATISFECHO	26	28,9
	Total	90	100,0

Fuente: Encuesta aplicado por el investigador.

Interpretación: Dentro de las dimensiones evaluadas, se encontró mayor satisfacción en la dimensión de fiabilidad (86.7%), seguido de capacidad de respuesta (86.7%), seguridad (77.8%), aspectos tangibles (71.1%) y empatía (67.8%).

Grafico N° 7

Nivel de Satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III
EsSalud – Chimbote, 2018 en las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de
Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles



Fuente: Tabla N° 4

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En esta investigación se determinó el nivel de Satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud – Chimbote, 2018. Por cual los resultados obtenidos fueron:

El nivel de Satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud – Chimbote, 2018 fue aceptable; obteniendo el 74.4% de satisfacción y 25.6% de insatisfacción. (Tabla N° 2, grafico N° 5).

Teniendo en cuenta el nivel de percepciones fue Alta con un porcentaje de 86.7%, Media 10% y Baja 3.3%. (Tabla N° 3, grafico N° 6).

Considerando el nivel de satisfacción del usuario según sus dimensiones se obtuvo: (Tabla N° 4, grafico N° 7).

- Fiabilidad 86.7%.
- Capacidad de respuesta 86.7%
- Seguridad 77.8%
- Aspectos tangibles 71.1%
- Empatía 67.8%

Al observar los antecedentes antes mencionados se encontró que guarda relación con la investigación realizada por Zapata (2016) el cual manifiesta que el (59.3%) de los pacientes se encontraban satisfechos con la atención, asimismo con la investigación realizada por Zambrano (2017) donde manifiesta que los pacientes refieren un nivel de satisfacción alto con relación a la atención brindada por el terapeuta físico. Siguiendo esta misma línea Cordeiro (2016) manifiesta que el nivel de satisfacción global de los pacientes evaluados fue aceptable, por lo tanto, concuerda también con el autor mencionado. En las investigaciones antes mencionadas se puede observar que manifiestan un nivel de satisfacción satisfactorio, lo mismo que se afirma en este presente estudio de investigación.

Teniendo en cuenta en el nivel de percepción de los usuarios, el resultado obtenido fue alta 86.7%, esto demuestra que la gran mayoría de los usuarios tienen una percepción aceptable, lo cual no coincidiendo con la investigación realizada por Huamán (2014) donde manifiesta que un 66.7% de los usuarios tienen percepción regular.

Considerando el nivel de satisfacción de los usuarios según sus dimensiones se encontró a fiabilidad y capacidad de respuesta las que dan mayor satisfacción a los usuarios.

A semejanza de los autores antes mencionados Garcia & Guillinta (2017) manifiestan en su investigación un nivel de satisfacción global alta, y la dimensión capacidad de respuesta demostró la menor satisfacción, por lo tanto, esta investigación no coincide en la insatisfacción en su dimensión capacidad de respuesta.

Esto demuestra que el nivel de satisfacción del usuario no solo se asocia directamente al tratamiento de su patología u enfermedad, sino también que el fisioterapeuta físico tramita su disposición de servir a los usuarios y brindar un servicio eficaz con una respuesta de calidad, en un tiempo tolerable. Es así también la importancia que el usuario se encuentre confortable dentro de las instalaciones.

CONCLUSIONES

La conclusión del presente estudio demuestra que los usuarios que acuden al Programa de Cervicobraquialgia en el hospital III EsSalud – Chimbote se sienten satisfechos 74.4%.

El Nivel de percepción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud – Chimbote, 2018. Fue Alta 86.7%, Media 10% y Baja 3.3%.

Siendo así en las dimensiones fiabilidad 86.7% y capacidad de respuesta 86.7%, las que dan mayor satisfacción, seguido por seguridad 77.8%, aspectos tangibles 71.1% y empatía 67.8%

RECOMENDACIONES

- Realizar la investigación sobre satisfacción del usuario en otros establecimientos de salud, para que se lleve a cabo la mejora continua de la calidad en atención.
- Realizar estudios comparativos relacionados en satisfacción del usuario en establecimientos de salud a nivel local y regional.
- Tomar en cuenta esta investigación para que ayude a concientizar al personal y brinde una adecuada atención.
- Capacitar al personal del Programa de Cervicobraquialgia en temas de Satisfacción del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, M. (2018). *Calidad del servicio en el centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad "San José Misericordioso", Tacna – 2018*. Repositorio digital institucional Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27148/bernal_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Costa, B. (2017). *Calidad de Servicio Asociada a la Satisfacción del Usuario Externo en el área de niños del Servicio de Medicina Física del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo – 2017*. Perú. Repositorio digital institucional Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8402/costa_gb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cordeiro, de M., Oliveira P., De Fátima C. & Da Cunha M. (2016). *Satisfação de pacientes que recebem cuidados fisioterapêuticos para condições musculoesqueléticas*. Brasil. Biblioteca digital. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/fp/v23n1/2316-9117-fp-23-01-00105.pdf>
- García, D. & Guillinta, E.(2017). *Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del instituto nacional de rehabilitación*. Lima, Perú. Repositorio Universidad Peruana Cayetano Hereida. Recuperado de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/578>
- García, H. (2015). *Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán*. Tabasco, México. Repositorio y scholarly collaboration network. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/316868956_Satisfaccion_del_usuario_adulto_mayor_con_la_calidad_de_la_atencion_de_enfermeria_en_el_hospital_general_Cunduacan_Tabasco

García, D. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos en el período Febrero - mayo 2013*. Universidad Ricardo Palma, Lima. Recuperado de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/246/Garc%c3%ada_dl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huamán, S. (2014). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general I "José Soto Cadenillas" Chota, Setiembre 2014*. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado de <https://es.slideshare.net/salomonhuamanquina/tesis-final-corregida-huamn-quia>

Morales, C. (2009). *Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en mistrato Risaralda*. Bogotá. Recuperado de <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>

Moreno, S. (2018). *Nivel de satisfacción de los usuarios que reciben tratamiento fisioterapéutico en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hogar Clínica "San Juan de Dios – Cusco" en diciembre del año 2016*. Repositorio de tesis digitales. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7949/Moreno_ss%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, R. (2016) *Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA – ESSALUD, Chongoyape – Perú*. Recuperado de <http://orcid.org/0000-0002-2650-8924x>

OMS Resolución WHA55.18 de la Asamblea Mundial de la Salud en 2002, "Calidad de la atención: seguridad del paciente".

Resolución Ministerial 527-2011-MINSA (2011). Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Zambrano (2017). *Grado de Calidad de la Atención que recibe el Paciente por parte del terapeuta físico en el Hospital Pablo Arturo Suarez en diciembre del 2016. Quito*. Repositorio de tesis de grado y posgrado. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13718>

Zapata Briceño C. (2016). *Satisfacción del paciente y calidad de atención del personal del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital III EsSalud, Chimbote – 2016*. Perú.

ANEXO

Anexo N° 1

SERVQUAL Encuesta modificada para evaluar el nivel de satisfacción en el programa de cervicobraquialgia.

		N° encuesta: _____
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL PROGRAMA DE CERVICOBRAQUIALGIA		
Nombre del encuestador:	JHONATTAN	
Establecimiento de Salud:	PROGRAMA DE CERVICOBRAQUIALGIA DEL HOSPITAL III ESSALUD - CHIMBOTE	
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora final:
Estimado usuario(a), Estamos interesados en conocer su opinión sobre la Satisfacción en la atención fisioterapéutico recibida en el Programa de Cervicobraquialgia. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado		Usuario: <input type="checkbox"/> Acompañante: <input type="checkbox"/>
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo		Masculino: <input type="checkbox"/> Femenino: <input type="checkbox"/>
4. Nivel de estudio	Primaria	1. <input type="checkbox"/>
	Secundaria	2. <input type="checkbox"/>
	Técnico	3. <input type="checkbox"/>
	Superior	4. <input type="checkbox"/>
5. Diagnóstico Clínico	Hernia discal cervical	1. <input type="checkbox"/>
	Artrosis cervical	2. <input type="checkbox"/>
	torticolis	3. <input type="checkbox"/>
	Otros.	4. <input type="checkbox"/>
6. Especialidad / Servicio donde fue atendido: _____.		

EXPECTATIVAS

Califique las Expectativas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención fisioterapéutica que espera recibir en el Programa de Cervicobraquialgia del Hospital III - EsSalud. Utilice una escala numérica del 0 al 5. Considere a 0 - 1 como baja calificación, 2 – 3 media calificación y 4 - 5 como alta calificación.

N°		Preguntas	Baja		Media		Alta	
			0	1	2	3	4	5
Fiabilidad								
01	E	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el programa de cervicobraquialgia.						
02	E	Que la consulta con el fisioterapeuta se realice en el horario programado						
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente						
04	E	Que los diagnósticos por imágenes (Radiografías, tomografías, resonancias magnéticas, ecografía) se encuentren disponibles para la atención fisioterapéutica.						
05	E	Que las citas para terapia física se encuentren disponibles.						
Capacidad de respuesta								
06	E	Que el tiempo para obtener una cita sea corto.						
07	E	Que la atención en triaje sea rápida.						
08	E	Que la atención en modulo sea rápida.						
09	E	Que el tiempo de espera para la atención con el terapeuta físico sea corto.						
Seguridad								
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad						
11	E	Que el terapeuta físico realice una evaluación completa y minucioso por el problema de salud que motiva su atención .						
12	E	Que el terapeuta físico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud .						
13	E	Que el terapeuta físico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.						
Empatía								
14	E	Que el terapeuta físico le trate con amabilidad, respeto y paciencia						
15	E	Que terapeuta físico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.						
16	E	Que usted comprenda la explicación que el terapeuta físico le brindará sobre la terapia o tratamiento a realiza.						
17	E	Que usted comprenda la explicación del terapeuta físico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de tratamiento, indicaciones y contraindicaciones.						
18	E	Que usted comprenda la explicación que el terapeuta físico le brindará sobre cuidados que debe tener en el hogar.						
Aspectos tangibles								
19	E	Que los carteles, letreros y flechas del programa de cervicobraquialgia sean adecuados para orientar a los pacientes.						
20	E	Que cuenten con los materiales necesarios para la terapia (toallas, compresas, camillas y otros).						
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles para ser usados en la terapia.						
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.						

PERCEPCIONES

Califique las Percepciones, que se refieren a como usted ha recibido la atención fisioterapéutica que espera recibir en el Programa de Cervicobraquialgia del Hospital III - EsSalud. Utilice una escala numérica del 0 al 5. Considere a 0 - 1 como baja calificación, 2 – 3 media calificación y 4 - 5 como alta calificación.

N°		Preguntas	Baja		Media		Alta	
			0	1	2	3	4	5
Fiabilidad								
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el programa de cervicobraquialgia?						
02	P	El terapeuta físico le atendió en el horario programado?						
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada de los pacientes?						
04	P	¿Los diagnósticos por imágenes (radiografías, tomografías, Resonancia magnética, ecografía) se encontraron disponibles para el terapeuta físico?						
05	P	¿Usted encontró las citas disponibles para terapia física?						
Capacidad de respuesta								
06	P	¿Fue corto el tiempo para obtener una cita?						
07	P	¿Fue rápida la atención en triaje?						
08	P	¿Fue rápida la atención en el módulo?.						
09	P	¿Fue corto el tiempo de espera para la atención en terapia física?						
Seguridad								
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?						
11	P	¿El terapeuta físico le realizó una evaluación completa y minuciosa por el problema de salud motivo su atención?						
12	P	¿El terapeuta físico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?						
13	P	¿El terapeuta físico que le atendió le inspiró confianza?						
Empatía								
14	P	¿El terapeuta físico lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?						
15	P	¿El terapeuta físico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?						
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?						
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el terapeuta físico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de tratamiento, indicaciones y contraindicaciones						
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre los cuidados que debe tener en el hogar?						
Aspectos tangibles								
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas fueron adecuados para orientarlo?						
20	P	¿Contaron con los materiales necesarios para la terapia (toallas, compresas, camillas y otros)?						
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles para ser usados en la terapia?						
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?						

Anexo N° 2

Validación del instrumento (Encuesta SERVQUAL modificada para su uso en el programa de cervicobraquialgia).



UNIVERSIDAD SAN PEDRO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MEDICA

INFORME DE OPINIÓN (JUICIO DE EXPERTOS)

I. DATOS GENERALES:

1. TÍTULO DEL PROYECTO

Nivel de Satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia
Hospital III EsSalud–Chimbote, 2018

2. INVESTIGADOR

Portella Culli, Jhonattan Orlando

3. OBJETIVO GENERAL

Determinar el Nivel de Satisfacción del usuario del Programa de
Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud–Chimbote.

4. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

Usuarios que acudan al Programa de Cervicobraquialgia.

5. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Serán aproximadamente (90) usuarios.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Encuesta SERVQUAL modificada.

II. DATOS DEL INFORMANTE (EXPERTO)

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE:

De la Cruz Costillo Juan Arturo

2. PROFESION Y/O GRADO ACADEMICO:

Medico cirujano - Esp. Rehabilitacion

3. INSTITUCION EN LA QUE LABORA:

ESSALUD

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACION								OBSERVACIONES
				Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia a con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Nivel de Satisfacción	Fiabilidad	Preguntas del 1 - 5	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el programa de cervicobraquialgia.	X		X		Y		X		
			Que la consulta con el fisioterapeuta se realice en el horario programado	X		Y		Y		X		
			Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente	X		X		X		X		
			Que los diagnósticos por imágenes (Radiografías, tomografías, resonancias magnéticas, ecografía) se encuentren disponibles para la atención fisioterapéutica.	X		Y		Y		X		
			Que las citas para terapia física se encuentren disponibles.	X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Preguntas del 6 - 9	Que el tiempo para obtener una cita sea corto.	X		X		Y		X		
			Que la atención en triaje sea rápida.	X		X		Y		X		
			Que la atención en modulo sea rápida.	X		X		X		X		
			Que el tiempo de espera para la atención con el terapeuta físico sea corto.	Y		X		X		X		
	Seguridad	Preguntas del 10 - 13	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	X		X		X		X		
			Que el terapeuta físico realice una evaluación completa y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	Y		X		Y		X		
			Que el terapeuta físico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud .	X		Y		Y		X		
			Que el terapeuta físico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.	X		X		Y		X		
	Empatía	Preguntas del 14 - 18	Que el terapeuta físico le trate con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		X		
			Que terapeuta físico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.	X		X		X		X		
			Que usted comprenda la explicación que el terapeuta físico le brindará sobre la terapia o tratamiento a realiza.	Y		Y		Y		X		
			Que usted comprenda la explicación del terapeuta físico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de tratamiento, indicaciones y contraindicaciones.	X		X		Y		Y		
			Que usted comprenda la explicación que el terapeuta físico le brindará sobre cuidados que debe tener en el hogar.	X		X		X		X		
	Aspectos tangibles	Preguntas del 19 - 22	Que los carteles, letreros y flechas del programa de cervicobraquialgia sean adecuados para orientar a los pacientes.	X		Y		X		X		
			Que cuenten con los materiales necesarios para la terapia (toallas, compresas, camillas y otros).	X		X		X		Y		
			Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles para ser usados en la terapia.	X		X		X		X		
			Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	Y		X		Y		X		
				X		X		Y				

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACION								OBSERVACIONES
				Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Nivel de Satisfacción	Fiabilidad	Preguntas del 1 - 5	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el programa de cervicobraquialgia?	X		X		X		X		
			El terapeuta físico le atendió en el horario programado?	X		X		X		X		
			¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada de los pacientes?	X		X		X		X		
			¿Los diagnósticos por imágenes (radiografías, tomografías, Resonancia magnética, ecografía) se encontraron disponibles para el terapeuta físico?	X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Preguntas del 6 - 9	¿Usted encontró las citas disponibles para terapia física?	X		X		X		X		
			¿Fue corto el tiempo para obtener una cita?	X		X		X		X		
			¿Fue rápida la atención en triaje?	X		X		X		X		
			¿Fue rápida la atención en el módulo?	X		X		X		X		
	Seguridad	Preguntas del 10 - 13	¿Fue corto el tiempo de espera para la atención en terapia física?	X		X		X		X		
			¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		X		X		X		
			¿El terapeuta físico le realizó una evaluación completa y minuciosa por el problema de salud motivo su atención?	X		X		X		X		
			¿El terapeuta físico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		X		
	Empatía	Preguntas del 14 - 18	¿El terapeuta físico que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		X		
			¿El terapeuta físico lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X		
			¿El terapeuta físico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		X		
			¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	X		X		X		X		
			¿Usted comprendió la explicación que le brindó el terapeuta físico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de tratamiento, indicaciones y contraindicaciones?	X		X		X		X		
	Aspectos tangibles	Preguntas del 19 - 22	¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre los cuidados que debe tener en el hogar?	X		X		X		X		
			¿Los carteles, letreros y flechas fueron adecuados para orientarlo?	X		X		X		X		
			¿Contaron con los materiales necesarios para la terapia (toallas, compresas, camillas y otros)?	X		X		X		X		
¿Los consultorios contaron con equipos disponibles para ser usados en la terapia?			X		X		X		X			
			¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	X		X		X		X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Encuesta adecuada para
estimar la frecuencia de caídas.
Valorar la intervención monitorizada
o sujeta por el paciente

Lugar y Fecha:

Chimbote, 26 de Noviembre del 2018

Dr. Sergio A. De la Cruz Castillo
Medicina Física y Rehab.
C.M.P. 21194 - R.N.E. 15726
HOSPITAL III CHIMBOTE
ESSALUD

07724963

DNI N°:

II. DATOS DEL INFORMANTE (EXPERTO)

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE:

Silva Pinto David

2. PROFESION Y/O GRADO ACADEMICO:

Licenciado T.M. Terapia Física y Rehabilitación

3. INSTITUCION EN LA QUE LABORA:

Serv. Medicina Física y Rehabilitación Hospital III
Decanato del Colegio de Tecnólogos.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACION								OBSERVACIONES
				Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Nivel de Satisfacción	Fiabilidad	Preguntas del 1 - 5	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el programa de cervicobraquialgia.	✓		✓		✓		✓		
			Que la consulta con el fisioterapeuta se realice en el horario programado	✓		✓		✓		✓		
			Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente	✓		✓		✓		✓		
			Que los diagnósticos por imágenes (Radiografías, tomografías, resonancias magnéticas, ecografía) se encuentren disponibles para la atención fisioterapéutica.	✓		✓		✓		✓		
			Que las citas para terapia física se encuentren disponibles.	✓		✓		✓		✓		
	Capacidad de Respuesta	Preguntas del 6 - 9	Que el tiempo para obtener una cita sea corto.	✓		✓		✓		✓		
			Que la atención en triaje sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
			Que la atención en modulo sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
			Que el tiempo de espera para la atención con el terapeuta físico sea corto.	✓		✓		✓		✓		
	Seguridad	Preguntas del 10 - 13	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	✓		✓		✓		✓		
			Que el terapeuta físico realice una evaluación completa y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	✓		✓		✓		✓		
			Que el terapeuta físico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud .	✓		✓		✓		✓		
			Que el terapeuta físico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.	✓		✓		✓		✓		
	Empatía	Preguntas del 14 - 18	Que el terapeuta físico le trate con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		✓		
			Que terapeuta físico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.	✓		✓		✓		✓		
			Que usted comprenda la explicación que el terapeuta físico le brindará sobre la terapia o tratamiento a realiza.	✓		✓		✓		✓		
			Que usted comprenda la explicación del terapeuta físico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de tratamiento, indicaciones y contraindicaciones.	✓		✓		✓		✓		
			Que usted comprenda la explicación que el terapeuta físico le brindará sobre cuidados que debe tener en el hogar.	✓		✓		✓		✓		
	Aspectos tangibles	Preguntas del 19 - 22	Que los carteles, letreros y flechas del programa de cervicobraquialgia sean adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓		✓		
			Que cuenten con los materiales necesarios para la terapia (toallas, compresas, camillas y otros).	✓		✓		✓		✓		
			Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles para ser usados en la terapia.	✓		✓		✓		✓		
			Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	✓		✓		✓		✓		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACION								OBSERVACIONES
				Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Nivel de Satisfacción	Fiabilidad	Preguntas del 1 - 5	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el programa de cervicobraquialgia?	/		/		/		/		
			El terapeuta físico le atendió en el horario programado?	/		/		/		/		
			¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada de los pacientes?	/		/		/		/		
			¿Los diagnósticos por imágenes (radiografías, tomografías, Resonancia magnética, ecografía) se encontraron disponibles para el terapeuta físico?	/		/		/		/		
			¿Usted encontró las citas disponibles para terapia física?	/		/		/		/		
	Capacidad de Respuesta	Preguntas del 6 - 9	¿Fue corto el tiempo para obtener una cita?	/		/		/		/		
			¿Fue rápida la atención en triaje?	/		/		/		/		
			¿Fue rápida la atención en el módulo?	/		/		/		/		
			¿Fue corto el tiempo de espera para la atención en terapia física?	/		/		/		/		
	Seguridad	Preguntas del 10 - 13	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	/		/		/		/		
			¿El terapeuta físico le realizó una evaluación completa y minuciosa por el problema de salud motivo su atención?	/		/		/		/		
			¿El terapeuta físico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	/		/		/		/		
			¿El terapeuta físico que le atendió le inspiró confianza?	/		/		/		/		
	Empatía	Preguntas del 14 - 18	¿El terapeuta físico lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	/		/		/		/		
			¿El terapeuta físico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	/		/		/		/		
			¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	/		/		/		/		
			¿Usted comprendió la explicación que le brindó el terapeuta físico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de tratamiento, indicaciones y contraindicaciones?	/		/		/		/		
			¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre los cuidados que debe tener en el hogar?	/		/		/		/		
	Aspectos tangibles	Preguntas del 19 - 22	¿Los carteles, letreros y flechas fueron adecuados para orientarlo?	/		/		/		/		
			¿Contaron con los materiales necesarios para la terapia (toallas, compresas, camillas y otros)?	/		/		/		/		
¿Los consultorios contaron con equipos disponibles para ser usados en la terapia?			/		/		/		/			
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?			/		/		/		/			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Una herramienta adecuada y ágil.
Sugiero en sus recomendaciones enzar información
con los indicadores de referencia de rendimiento
laboral que establece ESSALUD

Lugar y Fecha:

Chimbote, 26 de Noviembre del 2018


LIC.T.M. DAVID ALEJANDRO SILVA PINTO
CTMP: 3794

DNI N°: 32964423

II. DATOS DEL INFORMANTE (EXPERTO)

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE:

Maxín Chirre Raúl

2. PROFESION Y/O GRADO ACADEMICO:

Licenciado T.M. Terapia Física y Rehabilitación

3. INSTITUCION EN LA QUE LABORA:

Serv. Medicina Física y Rehabilitación Hospital III Salud

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACION								OBSERVACIONES
				Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Nivel de Satisfacción	Fiabilidad	Preguntas del 1 - 5	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el programa de cervicobraquialgia.	X		X		X		X		
			Que la consulta con el fisioterapeuta se realice en el horario programado	X		X		X		X		
			Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente	X		X		X		X		
			Que los diagnósticos por imágenes (Radiografías, tomografías, resonancias magnéticas, ecografía) se encuentren disponibles para la atención fisioterapéutica.	X		X		X		X		
			Que las citas para terapia física se encuentren disponibles.	X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Preguntas del 6 - 9	Que el tiempo para obtener una cita sea corto.	X		X		X		X		
			Que la atención en triaje sea rápida.	X		X		X		X		
			Que la atención en modulo sea rápida.	X		X		X		X		
			Que el tiempo de espera para la atención con el terapeuta físico sea corto.	X		X		X		X		
	Seguridad	Preguntas del 10 - 13	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	X		X		X		X		
			Que el terapeuta físico realice una evaluación completa y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	X		X		X		X		
			Que el terapeuta físico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud .	X		X		X		X		
			Que el terapeuta físico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.	X		X		X		X		
	Empatía	Preguntas del 14 - 18	Que el terapeuta físico le trate con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		X		
			Que terapeuta físico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.	X		X		X		X		
			Que usted comprenda la explicación que el terapeuta físico le brindará sobre la terapia o tratamiento a realiza.	X		X		X		X		
			Que usted comprenda la explicación del terapeuta físico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de tratamiento, indicaciones y contraindicaciones.	X		X		X		X		
			Que usted comprenda la explicación que el terapeuta físico le brindará sobre cuidados que debe tener en el hogar.	X		X		X		X		
	Aspectos tangibles	Preguntas del 19 - 22	Que los carteles, letreros y flechas del programa de cervicobraquialgia sean adecuados para orientar a los pacientes.	X		X		X		X		
			Que cuenten con los materiales necesarios para la terapia (toallas, compresas, camillas y otros).	X		X		X		X		
Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles para ser usados en la terapia.			X		X		X		X			
Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.			X		X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Excelente herramienta para medir el nivel de satisfacción y así mejorar nuestro rendimiento en nuestro labor como profesional en salud.

Lugar y Fecha:

Chimbote, 26 de Noviembre del 2018



DNI N°: 40844749

Lic. T. M. Raúl Marín Chirre
C.T.M.P. 6173

Serv. Medicina Física y Rehabilitación
Hospital III Chimbote - RAAM
R.V. EsSalud