

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA**  
**ESPECIALIDAD EN TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN**



**TESIS**

**“FACTORES DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN EN LOS  
PACIENTES ATENDIDOS EN EL ÁREA FISIOTERAPÉUTICA  
DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL  
MILITAR CENTRAL EN LIMA, AGOSTO 2018”**

Presentado por:

**BACHILLER FIORELLA CAROLINA VARGAS BONATTI**

Asesor:

**DR. ANÍBAL NOVOA**

Tacna, 2018

**DEDICATORIA.**

*A Dios, a mis padres y mis hermanos por ser el pilar fundamental  
en todo lo que soy, por su incondicional apoyo perfectamente  
mantenido a través del tiempo.*

*Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios y a mi familia, por ser un pilar fundamental en mi vida.*

## **RECONOCIMIENTO**

*La realización de esta investigación de tesis fue posible, en primer lugar, gracias a Dios, al apoyo de mis padres y de mi asesor de tesis Dr. Aníbal Novoa.*

## RESUMEN

**Objetivo:** Identificar los factores determinantes de la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de atención fisioterapéutica del servicio de traumatología del Hospital Militar Central En Lima, en agosto del 2018.

**Material y método:** se realizó un estudio observacional, transversal con un total de 98 pacientes, usuarios del servicio de fisioterapia del Hospital Militar Central de Lima.

**Resultados:** se encontró que el 77.6% de los pacientes manifestaron una insatisfacción leve a moderada seguido de un 20.4% que sí se mostraron satisfechos, no existiendo diferencia significativa según edad, sexo, nivel de instrucción, ni ocupación.

Los factores determinantes de insatisfacción es la capacidad de respuesta, seguido de inseguridad y aspectos tangibles, y los de satisfacción, la fiabilidad y empatía.

**Conclusiones:** Las oportunidades de mejora deben ser optimizar se respete la privacidad del paciente, el tiempo de espera para ser atendido sea más corto y que la atención en el área de admisión y caja sea más rápida.

Palabras clave: calidad de atención, fisioterapia.

## ABSTRACT

**Objective:** To identify the determining factors of the satisfaction of the patients attended in the area of physiotherapeutic care of the traumatology service of the Central Military Hospital in Lima, august 2018.

**Material and method:** an observational, cross-sectional study was conducted with a total of 98 patients, users of the physiotherapy service of the central military hospital of Lima.

**Results:** it was found that 77.6% of the patients showed a mild to moderate dissatisfaction, followed by 20.4% who were satisfied, there being no significant difference according to age, sex, level of education or occupation.

**Conclusions:** The opportunities for improvement must be to optimize the patient's privacy, the waiting time to be attended is shorter and the attention in the area of admission and cash is faster.

**Key words:** *quality of attention, physiotherapy.*

## ÍNDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I:	9
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	13
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	13
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
1.4 JUSTIFICACIÓN	14
1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	16
CAPÍTULO II:	17
REVISIÓN DE LA LITERATURA	17
2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	17
2.2 MARCO TEÓRICO	21
CAPÍTULO III:	28
HIPOTESIS Y VARIABLES	28
3.1 HIPÓTESIS	28
3.2 VARIABLES	28
3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	29
CAPÍTULO IV:	30
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
ASPECTOS ÉTICOS	30
CAPÍTULO V:	32
PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	32
RESULTADOS	36
DISCUSIÓN	60
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día medir el grado de satisfacción, significa ver reflejado el nivel de calidad de atención que brinda el servicio o empresa, el conocer la satisfacción del usuario o paciente en caso se logre identificar los factores negativos implicaría luego tomar decisiones para mejorar ese servicio.

Quienes acuden a un centro de rehabilitación son personas que sufren algún tipo de dolencia o discapacidad muchas de ellas de tipo motora, esa situación hace que el paciente, muestre algunas dificultades para poder acceder al servicio, como trasladarse, u orientarse específicamente; es así que nuestra propuesta busca obtener estos resultados, o que nos permitiría a la institución cumplir con las exigencias o parámetros de calidad óptima. En el presente estudio mediremos la calidad general del servicio en términos de la satisfacción percibida por los usuarios del área de atención fisioterapéutica del servicio de traumatología del Hospital Militar Central en Lima en el año 2018, así como establecer las diferencias según los factores determinantes en función de las dimensiones de calidad (Tangibles, Confiabilidad, Respuesta Rápida, Seguridad y Empatía). Finalmente se propondrá los aspectos de mejora basado en los hallazgos percibidos por los usuarios. Los resultados servirán para establecer planes de mejora continua en el servicio sustrato de la presente investigación.



## CAPÍTULO I:

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

Al tratamiento fisioterapéutico acude un sinnúmero de personas con alguna dolencia, disfunción complicación o discapacidad, muchas veces derivados de consultorios como medicina traumatología, etc. Porque en la consulta se llegó a un diagnóstico por lo cual se le prescribe algún tipo de tratamiento de recuperación.

Esas terapias suelen ser asignadas por el tratante o tecnólogo, pero para lo cual este personal trabajador deberá tener en cuenta el espacio o tiempo de trabajo del que dispone para cada nuevo paciente, y genera muchas veces una complicación, ya sea en la programación de los horarios de trabajo, pues si se cuenta con la infraestructura suficiente para la demanda de atención, si el personal con el que se cuenta en el centro es suficiente o no, pues si será atendido de inmediato o deberá esperar algún turno, en el día la semana o mes, a veces esas mismas complicaciones que visualiza

el paciente puede acarrear otros problemas, como el ya no acudir a la cita en el tiempo y hora programada, que se tenga que reprogramar las jornadas de trabajo, etc. Y si el personal ha excedido el número de atenciones pues el servicio brindado puede ir en desmedro de la calidad que como institución se busca en un centro de rehabilitación fisioterápica.

Se ha demostrado que la fisioterapia es efectiva para la prevención y tratamiento de dolencias pre o post operatorias. Su costo-efectividad ha sido evaluado en investigación de resultados de salud (1). Un requisito de cualquier programa educativo de profesionales de la salud es que debemos prepararnos para cumplir con las exigencias de la práctica clínica. El fisioterapeuta requiere una toma de decisión autodeterminada, profesional y clínica frente a un grupo de usuarios que exige cada vez mayor calidad de atención y tiene expectativas de satisfacción cada vez más altas (2). Por lo tanto, la preparación en ese sentido se considera fundamental para el desarrollo profesional de los estudiantes de profesionales de la salud.

## 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores determinantes de satisfacción en los pacientes atendidos en el área de atención fisioterapéutica del servicio de Traumatología del Hospital Militar Central En Lima, Año 2018?

## 1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

### 1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores determinantes de la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de atención fisioterapéutica del servicio de traumatología del Hospital Militar Central En Lima, Año 2018.

### 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Medir la calidad general del servicio en términos de la satisfacción percibida por los usuarios del área de atención fisioterapéutica del servicio de traumatología del Hospital Militar Central en Lima en el mes de agosto del 2018 según características demográficas.
- b) Identificar los factores determinantes en función de las dimensiones de calidad (Tangibles, Confiabilidad, Respuesta Rápida, Seguridad y Empatía), en los usuarios del área de atención fisioterapéutica del servicio de traumatología del Hospital Militar Central en Lima en agosto 2018.
- c) Identificar las oportunidades de mejora de atención desde la perspectiva del usuario del área de atención fisioterapéutica del servicio de traumatología del Hospital Militar Central en Lima en agosto 2018.

## 1.4 JUSTIFICACIÓN

La importancia de este estudio radica en el adecuado manejo de los indicadores de calidad que la institución busca, por lo que se amerita la realización de este estudio dado que a través de la satisfacción que el paciente exprese, se mejorará las programaciones, disminuirá la deserción al tratamiento, el trato paciente - profesional

Esta importancia se acentúa cuando al brindar y ofrecer los servicios de calidad se garantice mediante un progresivo mejoramiento día tras día. Pero para ofrecer esa mencionada calidad, se requiere conocer los factores que se asocian a la satisfacción del paciente, para poder tomar las decisiones que mejoren la calidad y disfrutar de un mejor pronóstico en los servicios que se ofrecen. La identificación de factores asociados a la percepción de la calidad de los usuarios permitirá establecer planes de mejora continua y generar estrategias que permitan un mayor nivel de satisfacción en los pacientes usuarios del servicio. Los planes de mejora se realizan después de la identificación de las oportunidades medidas mediante trabajos como el que se presenta.

A nivel general se conoce la importancia de realizar estudios que midan la satisfacción de los pacientes, porque eso podría hacer posibles cambios y mejoras en pro del mismo paciente, de las condiciones laborales, y de la propia institución que brinda un servicio, justificamos este trabajo, porque el medir la satisfacción debe ser una tarea constante de autoevaluación de quienes brindan un servicio.

Es en base a las expectativas y la percepción del paciente, cliente o usuario que se tiene la posibilidad de hacernos de información valiosa, en otras palabras el paciente nos dice cómo le gustaría ser atendido, en qué debemos mejorar y cómo es que están viviendo la prestación que se les brinda.

Justificamos este trabajo como factible de realizar ya que se cuenta con un centro en funcionamiento y que continuamente se encuentra brindando el servicio de rehabilitación a una variedad de situaciones que los pacientes presentan.

## 1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a) **CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD** La calidad en salud se define actualmente como la capacidad de un producto o servicio de adaptarse a lo que el paciente espera de él. Las razones básicas para ofrecer la calidad es la garantía de obtener el beneficio máximo para el paciente y la rentabilización de los recursos, dado que estos son limitados y la atención muy costosa.(4)
- b) **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Estar dispuesto a ayudar a los demás y hacerlo en forma oportuna.
- c) **EL SERVICIO DE FISIOTERAPIA** Viene a ser la prestación de tratamientos de manera especializada orientada a distintas patologías neurodegenerativas, neurológicas, post operatorias, cardíacas, respiratorias, etc. o de mantenimiento y de prevención que un centro de atención brinda a la comunidad en general.
- d) **EMPATÍA:** Relaciones de comprensión y respeto en la atención individual entre el tratante y el paciente
- e) **EXPECTATIVA:** Lo que se espera encontrar en la atención.
- f) **FACTORES DE SATISFACCIÓN:** Condiciones físicas, sociales, personales, etc. que hacen posible el bienestar y contento de la persona
- g) **FIABILIDAD:** Confianza que genera la habilidad de realizar el servicio en el tiempo prometido, bien y a la primera.

- h) **GRADO DE SATISFACCIÓN** La satisfacción del cliente de acuerdo a Kotler (1989) se puede entender como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (3).
  
- i) **PERCEPCIÓN:** Apreciación personal del estado de las cosas o condiciones.
  
- j) **SEGURIDAD:** Confianza ganada a partir del conocimiento demostrado en la asistencia de los pacientes.
  
- k) **TANGIBLES:** Apariencia de las instalaciones (infraestructura), equipos, personal y materiales.

## CAPÍTULO II:

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Perez Riera, Jenny Elizabeth, La calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del área de rehabilitación del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Cantón Latacunga provincia de Cotopaxi, en el periodo noviembre 2013 a marzo del 2014, los resultados de la encuesta muestran que de 166 usuarios encuestados el 11% manifiesta que la atención es muy satisfactoria, para el 31% solo es satisfactoria para el 19% no podría opinar, para el 36% fue poco satisfactorio y solo el 3% se mostró con insatisfacción pero luego en el segundo momento de la evaluación luego de la capacitación a personal acerca de los protocolos de cumplimiento por las 10 patologías más frecuentes que se atiende diariamente los resultados variaron y el 35 % se encontró muy satisfecho, el 59% satisfecho, el 4% fue indiferente y solo el 2% estuvo poco satisfecho, pero hubo un 1% de insatisfactorio., además



concluyeron en que la metodología de grupos focales permite conocer las percepciones y expectativas del fisioterapeuta difícil de conseguir por otros procedimientos(5)

Rodríguez et al. Por la necesidad de mejorar la calidad de atención se propusieron conocer la percepción de los usuarios atendidos por los estudiantes de fisioterapia en instituciones de alta complejidad de Bogotá Colombia, y tomaron una muestra de 166, donde los resultados mostraron que el 62.05% eran usuarios varones y el 42,37% eran mayores de 60 años, más del 90% de los usuarios se encontraron satisfechos con la atención en general y por tanto recomendaría el centro donde se le atendió.(6)

Pérez Rodríguez y Tamayo Quirama. Realizaron un estudio descriptivo de análisis empírico- a 304 usuarios del Centro de Medicina del ejercicio y rehabilitación cardíaca de Medellín Colombia, y los resultados mostraron que la más baja calificación la obtuvo infraestructura y la ventilación del servicio en un 48,03%, la mayor satisfacción percibida fue el trato recibido en 96,71% y la facilidad en el registro (97,7%) (7).

Alvarez Carrión, Sonia Alexandra Normas los resultados de una encuesta de seis preguntas demostraron que lo más relevante para los usuarios era que en el 94% de los usuarios sintieron que no se respetaba el derecho a la privacidad, y que la información recibida no era adecuad al tratamiento, pero el 100% opinó que le trato al paciente es bueno, y concluyeron que la privacidad es en lo que se debía priorizar y diseñaron un manual de norma de atención para

poder corregir esos errores y mejorar de esa manera la atención al usuario. (8)

Zambrano, Victoria. Para conocer la calidad de atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el hospital Pablo Arturo Suárez, del Ecuador, mide el nivel de satisfacción de 99 pacientes del servicio de rehabilitación, para lo que modificó un instrumento en 14 preguntas cerradas; donde los requisitos eran ser en primer lugar mayor de 18 años y haber sido atendido en al menos 5 sesiones. De la población global encuestada un 72,25% se mostró muy satisfecha, y el 23,97% se encontraba satisfecho el resto 3,78% fueron poco satisfechos.(9)

Lorca en Madrid España, estudia la satisfacción del paciente y que han sido llevadas a cabo, limitadas a patologías específicas. Por lo que se propuso, evaluar el nivel de satisfacción con los factores internos, externos e interpersonales de los que han recibido fisioterapia ambulatoria en clínicas de salud públicas y privadas, con ese fin se han utilizado, cuestionarios de varios ítems, mediante un estudio transversal con muestreo de oportunidad, con recolección prospectiva de datos a 632 usuarios que debían tener más de 18 años y dados de alta de terapia física ambulatoria en 1 de 5 instalaciones en público y clínicas privadas en Madrid. Todos los sujetos tenían que poder leer y escribir en español y firmar los formularios de consentimiento. Y llegan a la conclusión que el nivel de satisfacción mostrado es más alta en clínicas privadas que en centros de salud públicos, que los que eran mayores de 70 años expresan una mayor satisfacción mientras que los de mediana edad, de entre 40 y 49 años, son los más insatisfechos. La insatisfacción

se relaciona con la pequeña cantidad de tiempo dedicada al paciente en el sector público y la falta de información tanto en el sector público como en el privado. El trato respetuoso de los profesionales contribuye en gran medida al nivel de satisfacción entre los pacientes. (10)

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Fernández, Rosario; estudia la calidad de la gestión institucional y su relación con la satisfacción del usuario, área de terapia física y rehabilitación en el centro de salud San Francisco, Tacna 2016. Y mediante un estudio correlacional estudia a 60 pacientes que interdiario acudían durante tres meses para atenderse por diversas patologías y se encontró el 63,3% de los encuestados manifestaban como regular la calidad de gestión institucional, el 50% sentían una satisfacción regular, pero un 43,3% decía que el servicio era malo, por lo que dentro de sus recomendaciones está la de considerar los resultados de su tesis y poder brindar a sus pacientes empatía confianza y seguridad buscando a lo más humanizar la atención. (11)

García y Guillinta realizan un trabajo para medir el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de Unidad Motora y Dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación. En Lima. Perú, en el año 2017. Para lo que trabajó con 280 pacientes que recibieron atención fisioterapéutica y a quienes se les aplicó el cuestionario SERVUAL modificado, y los resultados mostraron que el 76,4% mostró satisfacción de manera global y que la dimensión elementos tangibles fue en la que se mostró la mayor satisfacción con el 78,8%, seguido de seguridad en

77,9% la empatía se mostró con el 76,3% de satisfacción en último lugar se mostró la capacidad de respuesta del personal asistencial con una satisfacción del 55% y concluyen de que a manera global el nivel de satisfacción fue aceptable. (12)

Muro Moquillaza, realizó un estudio observacional para determinar el nivel de satisfacción de 60 pacientes post operadas y que reciben fisioterapia oncológica de julio a agosto 2015. Y observaron que en general el 84,17% se sienten satisfechas y el 15,83% se siente no satisfecha, en la dimensión comodidad con la infraestructura el 92,78% estuvo satisfecha y solo el 7,22% no lo estuvo y concluyen de que en general los pacientes que acudieron al servicio de rehabilitación se sienten satisfechas con la atención recibida por el fisioterapeuta. (13)

## 2.2 MARCO TEÓRICO

### 2.2.1 LA CALIDAD

Hoy en día la palabra calidad viene adquiriendo gran notoriedad para expresar el valor de distintos aspectos respecto a un usuario, paciente, cliente, persona en general.

Hoy en día viene cobrando mayor empuje el término calidad, es razón por la cual las instituciones en general buscan ser acreditadas, por lo que las instituciones se someten al cumplimiento de los estándares de calidad, para lograr la excelencia y por ende el reconocimiento como una organización institucional.

#### 2.2.1.1. Factores de la calidad en Salud:

Entre los factores que el paciente valora estaría(14):

- La puntualidad
- la comodidad de la infraestructura
- La amabilidad en el trato
- La limpieza interna y externa
- La velocidad adecuada
- La temperatura adecuada del ambiente
- El nivel de ruido
- Y el estado general del centro de atención

No es sencillo obtener las tasas de satisfacción, por lo que se hace necesario para la gestión de la calidad identificar los factores clave de un sistema de calidad como es(4):

- a) **El compromiso de la dirección.**- Personal responsable de la dirección y gestión de la calidad.
- b) **Recursos humanos y materiales.**- la disposición o acondicionamientos de las condiciones físicas materiales y de recursos humanos como el personal de todas las áreas.
- c) **Estructura del sistema de calidad.**- Planificación hecha verdad por la planificación, implantación o establecimiento de las políticas de calidad. Esa estructura puede estar planeada en términos de(15):
- Estructura: hace referencia al lugar donde se presta la atención sanitaria y a los recursos materiales y/o humanos disponibles. Si no hay una buena estructura se puede dificultar el logro de la calidad.
  - Proceso:
    - o Recursos materiales: instalaciones, edificios, accesibilidad geográfica, equipos, mobiliarios, medicamentos, almacenes...
    - o Recursos humanos: número y cualificación del personal.
    - o Recursos económicos: presupuestos, financiación, incentivos...
    - o Organización del personal.
  - Resultado: es el cambio en la salud atribuible a la asistencia recibida. Puede estudiarse a nivel clínico (individual) o a nivel comunitario (sobre la salud de la población). (16)

d) **Interrelación con los clientes.** El mismo hecho de medir la satisfacción de los pacientes por medio de las encuestas. (17)

### **2.2.1.2 estándares e Indicadores de calidad en salud**

El estándar representa el nivel de calidad deseado de alcanzar y estos se miden en cuestión de oportunidad, eficacia, integralidad, accesibilidad, seguridad, respeto del usuario, información completa, trabajo en equipo, participación social, satisfacción del usuario externo y satisfacción del usuario interno. (14)

Pues estos se evalúan como variables definidas de logro o verificación del cumplimiento del estándar.

Los indicadores se constituyen en esas variables que deben ser medidas para conocer la situación de los aspectos evaluados. Los que finalmente nos permitirían detectar lo positivo o negativo se esté haciendo al ofrecer un servicio al paciente. Los indicadores identificados pueden ser resueltos oportunamente y mejorar la calidad de atención o servicio brindado. (18)

Como los estándares son los que definen los indicadores, de acuerdo a lo que publicó el Ministerio de salud peruano, a través de la dirección de garantía de la calidad y acreditación, la dirección ejecutiva de servicios de salud y la dirección general de salud de las personas,

los indicadores de salud a considerar son los siguientes (15).

- Porcentaje de quejas resueltas. Se mide en función de la capacidad para resolver las quejas de los pacientes.
- Cantidad de pacientes que perciben trato adecuado en la atención, y es la parte medular para la satisfacción de los usuarios.
- Porcentaje de pacientes informados satisfactoriamente. El paciente ha comprendido y aceptado a satisfacción la terapia que recibe, en ello radica la importancia de un buen trato en la relación entre el paciente y el tratante.
- Disponibilidad de protocolos para los procesos de atención, la evidencia científica demuestra que el uso de protocolos o el contar con protocolos de atención disminuye el margen de errores.
- Porcentaje de servicios de apoyo disponibles permanentemente.
- Medición del tiempo de espera para la atención
- Porcentaje de usuarios atendidos percibieron privacidad durante la atención.(15)

### **2.2.1.3 El Paciente**

La satisfacción del paciente externo es un atributo de los estándares de calidad de los servicios de salud que



busca conocer los resultados que el servicio brindado representa para el paciente y se mide desde todos los ángulos de la prestación del servicio, su conocimiento y el periódico sistema de evaluación y mejoramiento mostraría el impacto reflejado en el usuario o paciente. Es entonces que corresponde a la institución medir la satisfacción del usuario en distintas áreas del servicio ofrecido (16). También se observa el impacto en los usuarios internos, quienes también evidencian satisfacción; y esa percepción puede ser medida para poder tomar buenas decisiones.

Para que los pacientes estén satisfechos, ya que como se dijo el aspecto fundamental de la calidad es la satisfacción del paciente, debe tomárseles como importante fuente de información; por eso es que si queremos implantar un sistema de calidad de atención en el servicio, entonces este debe planificarse cuidadosamente tomando en cuenta el análisis y disposición de los recursos tanto humanos como materiales.(17).

#### **2.2.1.4 Valor de la satisfacción en el sistema de salud.**

La satisfacción del paciente se mide aplicando un cuestionario para valorar de la opinión subjetiva del paciente en cuanto lo que esperaba encontrar y lo realmente vivido durante la atención o tratamiento, donde lo que suele primar en la apreciación del paciente es el trato personal o profesional, a seguridad que se le

brinde, la capacidad del profesional para guiar las sesiones, y el cómo enfrenta o resuelve los problemas. (19)

Como la recuperación del paciente es lo que le brindaría la mayor satisfacción, entonces para el fisioterapeuta lograr la satisfacción de sus pacientes se convierte en una tarea moral de acuerdo a la opinión de Corbella y Maturana la importancia de evaluar la satisfacción en los modelos de gestión de calidad se considera como el mayo pero para lograr la excelencia en lo que se viene ofreciendo (20)

En un contexto amplio, las expectativas con las que el paciente llega influyen en el paciente, como es el deseo de que sus derechos sean respetados en todo momento, por su propio bienestar, si la expectativa del paciente es mayor, mayor será el grado de satisfacción porque sus expectativas pueden verse cumplidas. Pues menciona Aguirrezabal que los pacientes que se encuentran más satisfechos con la vida en general, pues manifiestan mayor confianza y seguridad y por ende estarían satisfechos con el profesional que los atendió, pues ellos siempre están a la expectativa de que se cumpla de manera realista y apropiada el producto que se le ofrece.(21)

### **2.2.1.5 La Fisioterapia**

La fisioterapia a nivel mundial recibe muchos nombres, como es terapia física, quiropraxia, kinesiología entre otros, pero en sí se trataría del tratamiento de rehabilitación que se brinda al paciente, y estos pueden ser a través del ejercicio, del frío, calor, luz agua, aire o de todo aquello que la naturaleza nos brinde, como una esperanza de recuperación de una serie de disfunciones e incapacidades que suelen sufrir los pacientes(17)

### **2.2.1.6 La institución**

La calidad que como institución se está buscando, va a depender de las acciones de gestión, es decir de la dirección o jefatura según sea el caso, el personal a cargo se hace de una gran responsabilidad y compromiso, por lo que ese compromiso necesita ser documentado con una política que otorgue a la institución, nivel e imagen, y sus acciones deben ser entendida, implantada, revisada y difundida oportunamente.(22)

## CAPÍTULO III:

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 HIPÓTESIS

Los factores que determinan la satisfacción en los pacientes que acuden al servicio de traumatología del HMC son la empatía y la capacidad de respuesta.

#### 3.2 VARIABLES

##### **3.2.1 Denominación de la variable:**

V1: Grado de satisfacción:

Percepción favorable del usuario externo acerca de la atención recibida.(16)

V2: Factores de satisfacción

Son los indicadores de calidad de atención percibidos por los pacientes, además de las características epidemiológicas propias del paciente.

### 3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	INDICADOR	CATEGORIA	ESCALA
FACTORES DE SATISFACCIÓN	Tipo de usuario (Condición en el servicio)	1. Nuevo 2. continuador	Nominal
	Diagnóstico en tratamiento (Diagnóstico médico que condicionó el tratamiento)	Se analizará el diagnóstico definitivo registrado en historia clínica	Nominal
	Número total de sesiones planificadas	1. < 5 2. 6 a 10 3. 11 a más	Nominal
	Número de sesiones por semana	1. 1 2. 2 a 3 3. más de 3	Nominal
	Número total de sesiones realizadas (Número de sesiones que fueron cumplidas y registradas en historial clínico)	1. 1 a 2 sesiones 2. 3 a 5 sesiones 3. 6 a 10 sesiones 4. Más de 10 sesiones	Nominal
	imimiento con la asistencia a las sesiones de trabajo (Nivel de cumplimiento)	1. Sí 2. No 3. A veces	Nominal
GRADO DE SATISFACCIÓN (cuestionario Sevqual)	Aspectos Tangibles	1.Muy satisfecho 2.Satisfecho 3.Insatisfecho 4.Muy Insatisfecho	Nominal
	Aspectos de Confiabilidad		
	Respuesta Rápida		
	Aspectos de Seguridad		
	Aspectos de Empatía		
	Percepción de la Calidad del Servicio		
	Percepción general de Calidad de Atención	Nominal	

## CAPÍTULO IV:

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 DISEÑO

##### 4.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Estudio observacional analítico de corte transversal prospectivo en el campo de la medición de la calidad y mejora continua en el sector público.

##### 4.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

El desarrollo de la investigación fue un nivel de alcance relacional.

##### 4.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

El diseño de investigación desde el punto de vista epidemiológico fue analítico.

## 4.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

### - **Hospital Militar Central en Lima**

Fue inaugurado el 1 de diciembre de 1958, durante el gobierno del presidente Manuel Prado. En 1974 fue remodelado y ampliado. Cuenta con las más completas unidades de atención y equipamiento de alta tecnología, estando catalogado como un hospital de categoría III-1 (Nivel III de Complejidad y Nivel 1 de Atención).

## 4.3 POBLACION Y MUESTRA

La población estuvo conformada por el total de pacientes que acudieron por atención fisioterapéutica del servicio de traumatología del hospital militar central durante el periodo del 01 al 31 de Agosto del 2018.

### **4.3.1 Criterios de inclusión:**

- Pacientes mayores de 18 años de edad.
- Ambos sexos
- Estar inmerso en algún tipo de tratamiento.
- Haber sido atendido durante el mes de agosto del 2018.

### **4.3.2 Criterios de exclusión:**

- Persona que reúna los criterios de inclusión pero no quisiera ser parte de estudio.
- Pacientes con dificultades de comunicación y que no pudiera responder el cuestionario.
- Pacientes que se encuentren en su primera visita de fisioterapia

## 4.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

### 4.4.1 Técnicas:

- La entrevista

### 4.4.2 Instrumentos:

- a) **Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de traumatología del HMC(22)**

Se tomó el instrumento recomendado por el Ministerio de Salud desde el año 2012(22) semi-estructurado SERVQUAL, el cual consta de 22 ítems (ver anexo) para el área de expectativas y 22 ítems para la de percepciones.

#### **Ponderación:**

- |                 |       |            |
|-----------------|-------|------------|
| a. Insatisfecho | P – E | = negativo |
| b. Satisfecho   | P – E | =positivo  |

#### **Dimensiones a evaluar:**

- a. Fiabilidad: preguntas del 01 al 05
- b. Capacidad de respuesta: preguntas del 06 al 09
- c. Seguridad: preguntas del 10 al 13
- d. Empatía: preguntas del 14 al 18
- e. Aspectos Tangibles: preguntas del 19 al 22

1. **Aspectos tangibles:** Apariencia de las instalaciones (infraestructura), equipos, personal y materiales.
2. **Fiabilidad:** Habilidad de realizar el servicio en el tiempo prometido, bien y a la primera.



3. **Capacidad de respuesta:** Disposición de ayudas a los pacientes en forma rápida y oportuna
4. **Seguridad:** Conocimiento técnico para asistir a los pacientes y ganar confianza.
5. **Empatía:** Atención individualizada, actitud de cuidado y comprensión del paciente.

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos.**

Se utilizó un cuestionario validado por el Ministerio de Salud por Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA que estaba acorde con los objetivos de la investigación, que en su comprobación de consistencia para el Perú mostró una medida de adecuación de KMO de 0,975 en la consulta externa y 0,957 en emergencia. La Prueba de esfericidad de Bartlett para ambas encuestas mostró un valor significativo ( $p < 0,001$ ). Los 5 componentes o dimensiones de la calidad: fiabilidad (F), capacidad de respuesta (CR), seguridad (S), empatía (E) y aspectos tangibles (T), explicaron el 88,9 y 92,5% de la varianza de las 22 preguntas de las encuestas en consulta externa y emergencia respectivamente. El alfa de Cronbach mostró un valor de 0,98 tanto para consulta externa, servicios hospitalarios, así como para emergencia (23).

### **Aspectos éticos**

El presente estudio tuvo en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

- Ninguna persona fue obligada a participar en la investigación
- Todos los datos recolectados fueron para fines exclusivos de la investigación.
- Por ningún motivo o razón se identificaron los datos particulares de los entrevistados/as.
- A cada entrevistado/a se le explicó las razones y motivos del estudio, a la vez que se les garantizara la confidencialidad de los datos individuales.

## CAPÍTULO V:

### PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

Luego de las respectivas entrevistas se elaboró la base de datos en el programa Excel.

Para el procesamiento de los datos se volcó la información en el programa estadístico SPSS versión 21. Con el cual se tabuló y analizó la información los resultados se presentan en Tablas y gráficos Mediante los indicadores descriptivos. La variable edad se construyó por intervalos con el mismo Rango para hombres y mujeres.

Loa resultados del análisis descriptivo se presenta con tablas simples y gráficos y para la estadística analítica los resultados se muestran en Tablas complejas o de doble entrada. Para el análisis de los resultados consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia.

El contraste de las variables se hizo mediante una prueba de chi cuadrado con un valor p significativo menor a 0.05.

## RESULTADOS

**TABLA 1: Distribución de frecuencia según variables sociodemográficas de los pacientes atendidos en el Área Fisioterapéutica del Servicio de Traumatología del Hospital Militar Central en Lima, en el año 2018**

Características sociodemográficas		n	%
Sexo	Masculino	79	80.6%
	Femenino	19	19.4%
	Total	98	100.0%
Grupo etario	18 - 29	21	21.4%
	30 - 39	10	10.2%
	40 - 49	17	17.3%
	50 - 59	19	19.4%
	60 - 69	19	19.4%
	70 a más	12	12.2%
	Total	98	100.0%
Nivel de estudio	Analfabeto	0	0.0%
	Primaria	0	0.0%
	Secundaria	7	7.1%
	Superior técnico	4	4.1%
	Superior Universitario	87	88.8%
	Total	98	100.0%

Fuente: encuesta de satisfacción para usuarios del servicio de traumatología del HMC

En la tabla 1 podemos observar las características demográficas de los usuarios del servicio de fisioterapia del Hospital militar, donde el 80.6% era de sexo masculino y el 19.4% de sexo femenino.

Según la edad el 21.4% de los pacientes, objetivos del presente estudio, tenía entre 18 y 29 años, seguido de un 19.4% entre 50 y 59 años y de 60

a 69 años en igual proporción; luego la distribución de frecuencia fue de 40 a 49 años de edad se mostraron en un total del 17.3%.

Según el nivel de estudios el 88.8% del grupo de pacientes estudiados tenía educación superior universitario seguido de un 7.1% con instrucción secundaria y solo el 4.1% cursó estudios técnicos.

**TABLA 2: Distribución de frecuencia por el tipo de seguro, usuario y ocupación de los pacientes atendidos en el Área Fisioterapéutica del Servicio de Traumatología del Hospital Militar Central en Lima, en el año 2018**

		n	%
<b>Tipo de usuario</b>	<b>Nuevo</b>	19	19.4%
	<b>Continuador</b>	79	80.6%
	<b>Total</b>	98	100.0%

Fuente: encuesta de satisfacción para usuarios del servicio de traumatología del HMC

En la tabla 2 podemos observar que el tipo de usuario del servicio correspondía en un 80.6% era paciente continuador y el 19.4% eran pacientes nuevos, en el año de estudio.

**TABLA 3: Distribución de frecuencias de los tratamientos realizados a los pacientes atendidos en el Área Fisioterapéutica del Servicio de Traumatología del Hospital Militar Central en Lima, en el año 2018**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Masoterapia o masajes</b>	61	66.24%
<b>Compresa Húmedo Caliente</b>	58	59.18%
<b>Láser</b>	44	44.90%
<b>Ultra Sonido</b>	40	40.82%
<b>Compresa Fría</b>	37	37.76%
<b>Magnetoterapia</b>	22	22.45%
<b>Terapia Combinada</b>	19	19.38%
<b>Ejercicios en rotonda</b>	16	16.32%
<b>Corriente Eléctrica</b>	13	13.26%
<b>Hidroterapia</b>	13	13.26%
<b>TENS</b>	5	5.10%
<b>ROT</b>	4	4.08%
<b>Propiocepción</b>	3	3.06%
<b>Terapia ocupacional</b>	3	2.06%
<b>Parafina</b>	2	2.04%
<b>Corriente Analgésica</b>	2	2.04%
<b>Drenaje linfático</b>	1	1.02%
<b>Estiramiento</b>	1	1.02%
<b>Liberación miofascial</b>	1	1.02%
<b>Activación de pelvis</b>	1	1.02%

Fuente: encuesta de satisfacción para usuarios del servicio de traumatología del HMC

En la tabla 3, se observa que el tratamiento más frecuente es la masoterapia en un 66.24%, seguido de las compresas húmedo caliente en el 59.1%, luego laserterapia en un 44.90%, le sigue el ultrasonido en un 40.82%, y las compresas frías con un 37.76%.

**TABLA 4: Distribución de frecuencia según diagnóstico por sistemas afectados en los pacientes atendidos en el Área Fisioterapéutica del Servicio de Traumatología del Hospital Militar Central en Lima, en el año 2018**

SISTEMAS AFECTADOS		n	%
Frecuencia de diagnósticos	Muscular	22	22.4%
	Articular	28	28.6%
	Óseo	5	5.1%
	Ligamento y tendón	18	18.4%
	Sistema Nervioso	25	25.5%
	Total	98	100.0%

Fuente: encuesta de satisfacción para usuarios del servicio de traumatología del HMC

En la tabla 4 se puede observar la distribución de frecuencia de los principales sistemas afectados por los cuales los pacientes acudieron al servicio de fisioterapia. El 28.6% venía por afección del sistema articular seguido de un 25.5% del sistema nervioso, 22.4% del sistema muscular y un 18.4% con afectación de ligamento y tendones. El detalle de las patologías puede verse en la tabla de anexos.



**TABLA 5: Distribución de frecuencia del número total de sesiones planificadas en los pacientes atendidos en el Área Fisioterapéutica del Servicio de Traumatología del Hospital Militar Central en Lima, en el año 2018**

		n	%
<b>Número total de sesiones planificadas</b>	<b>2</b>	2	2.0%
	<b>5</b>	3	3.1%
	<b>8</b>	2	2.0%
	<b>10</b>	26	26.5%
	<b>12</b>	33	33.7%
	<b>15</b>	26	26.5%
	<b>18</b>	2	2.0%
	<b>20</b>	3	3.1%
	<b>72</b>	1	1.0%
	<b>Total</b>	98	100.0%

Fuente: encuesta de satisfacción para usuarios del servicio de traumatología del HMC

En la tabla 5 podemos observar que el 33.7% de los pacientes tenían hasta 12 sesiones en promedio planificadas seguía de un 26.5% con 10 o 15 sesiones planificadas.

**TABLA 6:**

**Distribución de frecuencia del número de sesiones por semanas en los pacientes atendidos en el Área Fisioterapéutica del Servicio de Traumatología del Hospital Militar Central en Lima, en el año 2018**

		n	%
<b>Número de sesiones por semana</b>	<b>1</b>	1	1.0%
	<b>2</b>	6	6.1%
	<b>3</b>	80	81.6%
	<b>4</b>	4	4.1%
	<b>5</b>	7	7.1%
	<b>Total</b>	98	100.0%

Fuente: encuesta de satisfacción para usuarios del servicio de traumatología del HMC

En la tabla 6 Se observa la distribución de frecuencia del número de sesiones por semana destinados a cada paciente. Podemos observar que el 81.6% de los pacientes tenían hasta 3 sesiones clasificadas por semana seguido de un 6.1% con tan sólo 2. Existieron casos en los cuales el número de sesiones por semana llegó hasta 5 representando un 7.1%.

**TABLA 7: Distribución de frecuencia del número de total de sesiones realizadas en los pacientes atendidos en el Área Fisioterapéutica del Servicio de Traumatología del Hospital Militar Central en Lima, en el año 2018.**

		n	%
Número total de sesiones realizadas	Hasta 10	43	43.9%
	11-20	24	24.5%
	21 a 30	14	14.3%
	31 a 40	5	5.1%
	41 a 50	4	4.1%
	51 a mas	8	8.2%
	<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: encuesta de satisfacción para usuarios del servicio de traumatología del HMC

En la tabla 7, se observa que el 43.9% de los pacientes tuvieron hasta 10 sesiones ya realizadas seguidos de un 24.5% entre 11 y 20 sesiones. Hubo un 8.2% de pacientes que tuvieron necesidad de 51 a más sesiones realizadas.

**TABLA 8: Distribución de frecuencia según el cumplimiento de asistencia a las sesiones de trabajo en los pacientes atendidos en el Área Fisioterapéutica del Servicio de Traumatología del Hospital Militar Central en Lima, en el año 2018**

		n	%
<b>Cumple con la asistencia a las sesiones de trabajo</b>	<b>Sí</b>	75	76.5%
	<b>No</b>	17	17.3%
	<b>A veces</b>	6	6.1%
	<b>Total</b>	98	100.0%

Fuente: encuesta de satisfacción para usuarios del servicio de traumatología del HMC

En la tabla 7 podemos observar el contraste de las sesiones planificadas y las realizadas donde el 76.5% si cumple con la asistencia a las sesiones de trabajo pero hay un 17.3% que no las cumplen regularmente y un 6.1% que sólo lo hace a veces.

**TABLA 9: Distribución de frecuencia de los resultados de las dimensiones de medición de la calidad de los pacientes atendidos en el Área Fisioterapéutica del Servicio de Traumatología del Hospital Militar Central en Lima, en el año 2018**

DIMENSIONES DE LA CALIDAD		n	%
Fiabilidad	Satisfacción amplia	1	1.0%
	Satisfacción	59	60.2%
	Insatisfacción leve-moderada	37	37.8%
	Insatisfacción severa	1	1.0%
Capacidad de respuesta	Satisfacción amplia	1	1.0%
	Satisfacción	29	29.6%
	Insatisfacción leve-moderada	67	68.4%
	Insatisfacción severa	1	1.0%
Seguridad	Satisfacción amplia	0	0.0%
	Satisfacción	66	67.3%
	Insatisfacción leve-moderada	30	30.6%
	Insatisfacción severa	2	2.0%
Empatía	Satisfacción amplia	0	0.0%
	Satisfacción	88	89.8%
	Insatisfacción leve-moderada	9	9.2%
	Insatisfacción severa	1	1.0%
Tangibles	Satisfacción amplia	0	0.0%
	Satisfacción	65	66.3%
	Insatisfacción leve-moderada	32	32.7%
	Insatisfacción severa	1	1.0%

Fuente: encuesta de satisfacción para usuarios del servicio de traumatología del HMC. SERVQUAL

En la tabla 9, se observa la distribución de frecuencia de las cinco dimensiones analizadas en la calidad de la atención.

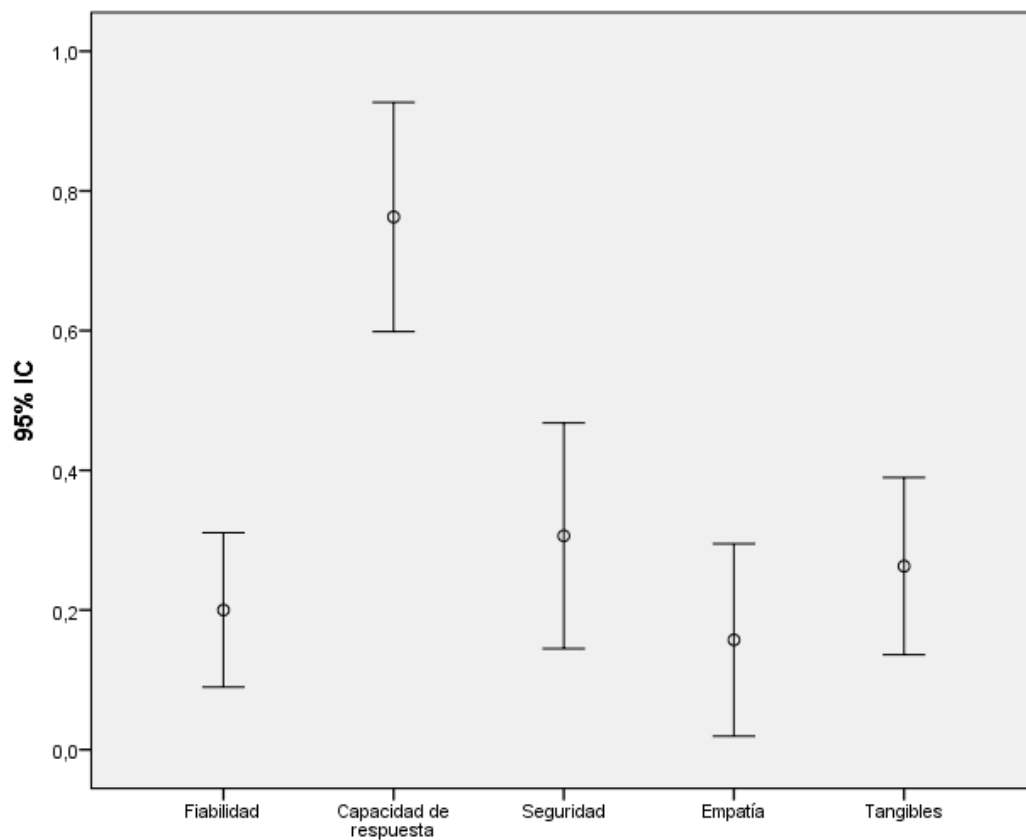
En la dimensión de fiabilidad El 60.2% de los pacientes mostraron satisfacción pero un 37.8% una insatisfacción de leve a moderada.

En la dimensión de capacidad de respuesta el 68.4% manifestaba una insatisfacción de leve a moderada y solo el 29.6% una satisfacción.

En la dimensión de seguridad, el 67.3% se mostraba satisfecho seguido de un 30.6% y satisfacción de leve a moderada. Es en esta dimensión donde el 2% de los pacientes manifestaron una insatisfacción severa.

En la dimensión de empatía, el 89.8% de los de los pacientes manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida. Esta dimensión es la que presenta mayores niveles de buena calidad de atención percibida por el paciente.

En la dimensión de tangibles, el 66.3% se manifestaba satisfecho seguido de un 32.7% con insatisfacción leve a moderada.



**Gráfica 1: Tendencia comparativa de las cinco dimensiones de la calidad en los pacientes atendidos en el Área Fisioterapéutica del Servicio de Traumatología del Hospital Militar Central en Lima, en el año 2018**

En la Gráfica 1 observamos la comparación de los niveles de dimensiones de la calidad como un intervalo de confianza del 95%.

Podemos describir que a mayor puntaje la insatisfacción es mayor.

Respondiendo a nuestra hipótesis, se puede observar que la dimensión más comprometida es la capacidad de respuesta con una diferencia altamente significativa respecto a las demás dimensiones. La dimensión que mostró mejores niveles de satisfacción fue empatía seguido de fiabilidad.

Estas diferencias son significativas a un nivel de intervalo de confianza del 95%, lo que significa que sí repitiéramos el estudio 100 veces en la muestra de estudio los resultados serían similares a los mostrados en la Gráfica 1.



**TABLA 10:**

**Distribución de frecuencia de la calidad general percibida por los pacientes atendidos en el Área Fisioterapéutica del Servicio de Traumatología del Hospital Militar Central en Lima, en el año 2018**

		n	%
<b>Calidad de Atención</b>	<b>Satisfacción amplia</b>	1	1.0%
	<b>Satisfacción</b>	20	20.4%
	<b>Insatisfacción leve-moderada</b>	76	77.6%
	<b>Insatisfacción severa</b>	1	1.0%

Fuente: encuesta de satisfacción para usuarios del servicio de traumatología del HMC. SERVQUAL

En la tabla 10 se evidencia los resultados finales de evaluación del nivel de satisfacción percibida por los pacientes como indicador de calidad en la atención. Podemos observar que el 77.6% de los pacientes manifestaron una insatisfacción leve a moderada seguido de un 20.4% que sí se mostraron satisfechos.

**TABLA 11: Distribución de frecuencia según variables sociodemográficas y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Área Fisioterapéutica del Servicio de Traumatología del Hospital Militar Central en Lima, en el año 2018**

Características sociodemográficas		Nivel de Satisfacción						p:
		Satisfecho		Insatisfecho		Total		
		n	%	n	%	n	%	
<b>Sexo</b>	<b>Masculino</b>	19	24.1%	60	75.9%	79	100.0%	0.197
	<b>Femenino</b>	2	10.5%	17	89.5%	19	100.0%	
	<b>Total</b>	21	21.4%	77	78.6%	98	100.0%	
<b>Grupo etario</b>	<b>18 - 29</b>	4	19.0%	17	81.0%	21	100.0%	0.758
	<b>30 - 39</b>	2	20.0%	8	80.0%	10	100.0%	
	<b>40 - 49</b>	2	11.8%	15	88.2%	17	100.0%	
	<b>50 - 59</b>	5	26.3%	14	73.7%	19	100.0%	
	<b>60 - 69</b>	6	31.6%	13	68.4%	19	100.0%	
	<b>70 a más</b>	2	16.7%	10	83.3%	12	100.0%	
	<b>Total</b>	21	21.4%	77	78.6%	98	100.0%	
<b>Nivel de estudio</b>	<b>Analfabeto</b>	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.519
	<b>Primaria</b>	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
	<b>Secundaria</b>	2	28.6%	5	71.4%	7	100.0%	
	<b>Superior técnico</b>	0	0.0%	4	100.0%	4	100.0%	
	<b>Superior Universitario</b>	19	21.8%	68	78.2%	87	100.0%	
	<b>Total</b>	21	21.4%	77	78.6%	98	100.0%	

Fuente: encuesta de satisfacción para usuarios del servicio de traumatología del HMC. SERVQUAL

En la comparación de las variables sociodemográficas según el nivel de satisfacción podemos observar que no existe diferencia significativa entre las diferentes categorías y la probabilidad de estar a la condición de satisfecho o en satisfecho. ( $p > 0.05$ ). Según sexo en los varones el nivel de satisfacción fue el 24.1% y las mujeres el 10.5%. Mayor en el grupo de mujeres con 89.5% en comparación al del 75.9% Los varones. Aunque existe una diferencia proporcional esta no es significativa.

Según grupo etario, los niveles de insatisfacción fueron similares en todos los grupos de edad. No existió diferencia significativa entre los niveles observados.

Según nivel de estudio la mayor insatisfacción En aquellos pacientes con superior técnico del 100% satisfechos seguido de un 78.2% del grupo superior universitario y del 71.4% En aquellos que presentaban secundaria. Aunque hubo una diferencia proporcional esta no fue estadísticamente significativa.

**TABLA 12: Distribución de frecuencias según ocupación y satisfacción en los pacientes atendidos en el Área Fisioterapéutica del Servicio de Traumatología del Hospital Militar Central en Lima, en el año 2018**

		Nivel de Satisfacción						p
		Satisfecho		Insatisfecho		Total		
		n	%	n	%	n	%	
<b>Ocupación</b> n	<b>Ama de casa</b>	1	10.0%	9	90.0%	10	100.0%	0.088
	<b>Independiente</b>	5	38.5%	8	61.5%	13	100.0%	
	<b>Dependiente</b>	2	22.2%	7	77.8%	9	100.0%	
	<b>Estudiante</b>	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	
	<b>Actividad</b>	7	14.0%	43	86.0%	50	100.0%	
	<b>Retirado</b>	5	33.3%	10	66.7%	15	100.0%	
	<b>Total</b>	21	21.4%	77	78.6%	98	100.0%	

Fuente: encuesta de satisfacción para usuarios del servicio de traumatología del HMC. SERVQUAL

Los niveles de satisfacción o satisfacción a la ocupación de los pacientes. Todas las categorías de ocupación tuvieron las mismas probabilidades o similares de encontrar un nivel de satisfacción. No hubo diferencia significativa ( $p: 0.88$ ). Proporcionalmente podemos observar el nivel de insatisfacción tuvo presente en las amas de casa con un 90% y En aquellos pacientes que se encontraban en actividades donde el 86% manifestaron Insatisfacción.

**Tabla 13: Distribución de frecuencia según el número total de sesiones realizadas y el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el Área Fisioterapéutica del Servicio de Traumatología del Hospital Militar Central en Lima, en el año 2018**

		Nivel de Satisfacción						p
		Satisfecho		Insatisfecho		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Número total de sesiones realizadas	Hasta 10	10	23.3%	33	76.7%	43	100.0%	0.992
	11-20	4	16.7%	20	83.3%	24	100.0%	
	21 a 30	3	21.4%	11	78.6%	14	100.0%	
	31 a 40	1	20.0%	4	80.0%	5	100.0%	
	41 a 50	1	25.0%	3	75.0%	4	100.0%	
	51 a mas	2	25.0%	6	75.0%	8	100.0%	
	<b>Total</b>	21	21.4%	77	78.6%	98	100.0%	

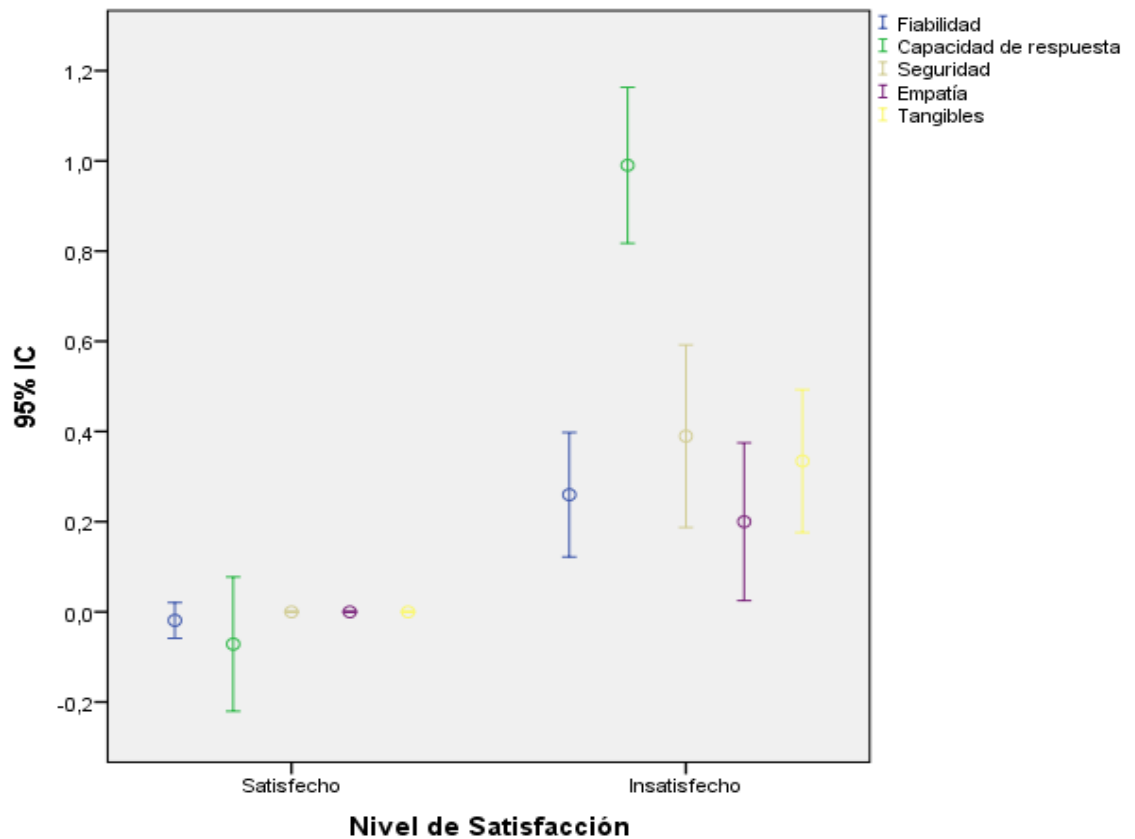
Fuente: encuesta de satisfacción para usuarios del servicio de traumatología del HMC. SERVQUAL

Observando los resultados de la tabla 12, podemos ver que las proporciones de satisfacción e insatisfacción son muy similares entre todos los intervalos de sesiones observadas. El número de sesiones no estuvo asociado al nivel de satisfacción (p: 0.992).

**Tabla 14: Frecuencias por ítems sobre la percepción del usuario.**

		1	2	3	4	5	6	7	Total
El Fisioterapeuta lo evaluó al inicio del tratamiento	n	3	0	0	0	1	1	93	98
	%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	1.0%	94.9%	100.0%
Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada	n	1	0	0	1	3	1	92	98
	%	1.0%	0.0%	0.0%	1.0%	3.1%	1.0%	93.9%	100.0%
Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud	n	0	0	0	0	0	3	95	98
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.1%	96.9%	100.0%
Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo	n	0	1	0	2	2	0	93	98
	%	0.0%	1.0%	0.0%	2.0%	2.0%	0.0%	94.9%	100.0%
El servicio de atención contaba con los materiales para el tratamiento prescrito	n	0	1	0	2	5	24	66	98
	%	0.0%	1.0%	0.0%	2.0%	5.1%	24.5%	67.3%	100.0%
La atención en el área de caja fue rápida	n	6	6	16	20	7	8	35	98
	%	6.1%	6.1%	16.3%	20.4%	7.1%	8.2%	35.7%	100.0%
La atención en el área de admisión fue rápida	n	1	0	4	1	2	3	87	98
	%	1.0%	0.0%	4.1%	1.0%	2.0%	3.1%	88.8%	100.0%
El tiempo que usted esperó para ser tratado con su terapia fue corto	n	0	1	1	5	11	11	69	98
	%	0.0%	1.0%	1.0%	5.1%	11.2%	11.2%	70.4%	100.0%
Cuándo usted presentó algún problema dificultad se resolvió inmediatamente	n	0	1	0	0	1	0	96	98
	%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	98.0%	100.0%
Durante la atención en el ambiente de tratamiento se respetó su privacidad	n	1	2	0	4	15	7	69	98
	%	1.0%	2.0%	0.0%	4.1%	15.3%	7.1%	70.4%	100.0%
El fisioterapeuta que le atendió fue minucioso y completo	n	1	1	0	1	1	2	92	98
	%	1.0%	1.0%	0.0%	1.0%	1.0%	2.0%	93.9%	100.0%
El fisioterapeuta que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	n	2	0	1	0	1	1	93	98
	%	2.0%	0.0%	1.0%	0.0%	1.0%	1.0%	94.9%	100.0%
El profesional que le atendió le inspiró confianza	n	1	1	1	0	1	1	93	98
	%	1.0%	1.0%	1.0%	0.0%	1.0%	1.0%	94.9%	100.0%
El profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia	n	0	1	0	1	0	3	93	98
	%	0.0%	1.0%	0.0%	1.0%	0.0%	3.1%	94.9%	100.0%
El personal en general le trato con amabilidad, respeto y paciencia	n	0	1	0	0	2	2	93	98
	%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	2.0%	2.0%	94.9%	100.0%
El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia	n	0	1	0	0	2	1	94	98
	%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	2.0%	1.0%	95.9%	100.0%
Usted comprendió la explicación que le brindó e fisioterapéutica sobre su salud o resultado de su tratamiento	n	3	0	0	2	1	1	91	98
	%	3.1%	0.0%	0.0%	2.0%	1.0%	1.0%	92.9%	100.0%
Usted comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados	n	1	1	1	0	1	1	93	98
	%	1.0%	1.0%	1.0%	0.0%	1.0%	1.0%	94.9%	100.0%
El Fisioterapeuta demostró seguridad durante el tratamiento	n	1	1	0	1	1	1	93	98
	%	1.0%	1.0%	0.0%	1.0%	1.0%	1.0%	94.9%	100.0%
El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad	n	0	0	0	5	0	1	92	98
	%	0.0%	0.0%	0.0%	5.1%	0.0%	1.0%	93.9%	100.0%
El ambiente donde recibió el tratamiento contó con baños limpios para los pacientes	n	1	0	1	3	6	18	69	98
	%	1.0%	0.0%	1.0%	3.1%	6.1%	18.4%	70.4%	100.0%
El ambiente donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales para su atención	n	0	1	0	2	5	1	89	98
	%	0.0%	1.0%	0.0%	2.0%	5.1%	1.0%	90.8%	100.0%
El Fisioterapeuta respetaba su privacidad al momento de vestirse/desvestirse	n	1	0	0	1	0	5	91	98
	%	1.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	5.1%	92.9%	100.0%
Ud. recomendaría la Rehabilitación recibida a otros pacientes	n	0	0	1	0	1	5	91	98
	%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	1.0%	5.1%	92.9%	100.0%
Considera Ud. que recibió un tratamiento de calidad	n	0	1	0	1	2	7	87	98
	%	0.0%	1.0%	0.0%	1.0%	2.0%	7.1%	88.8%	100.0%
Comparando a como se sentía la primera vez... Ahora Ud. Percibe que ha mejorado	n	0	1	2	3	9	13	70	98
	%	0.0%	1.0%	2.0%	3.1%	9.2%	13.3%	71.4%	100.0%

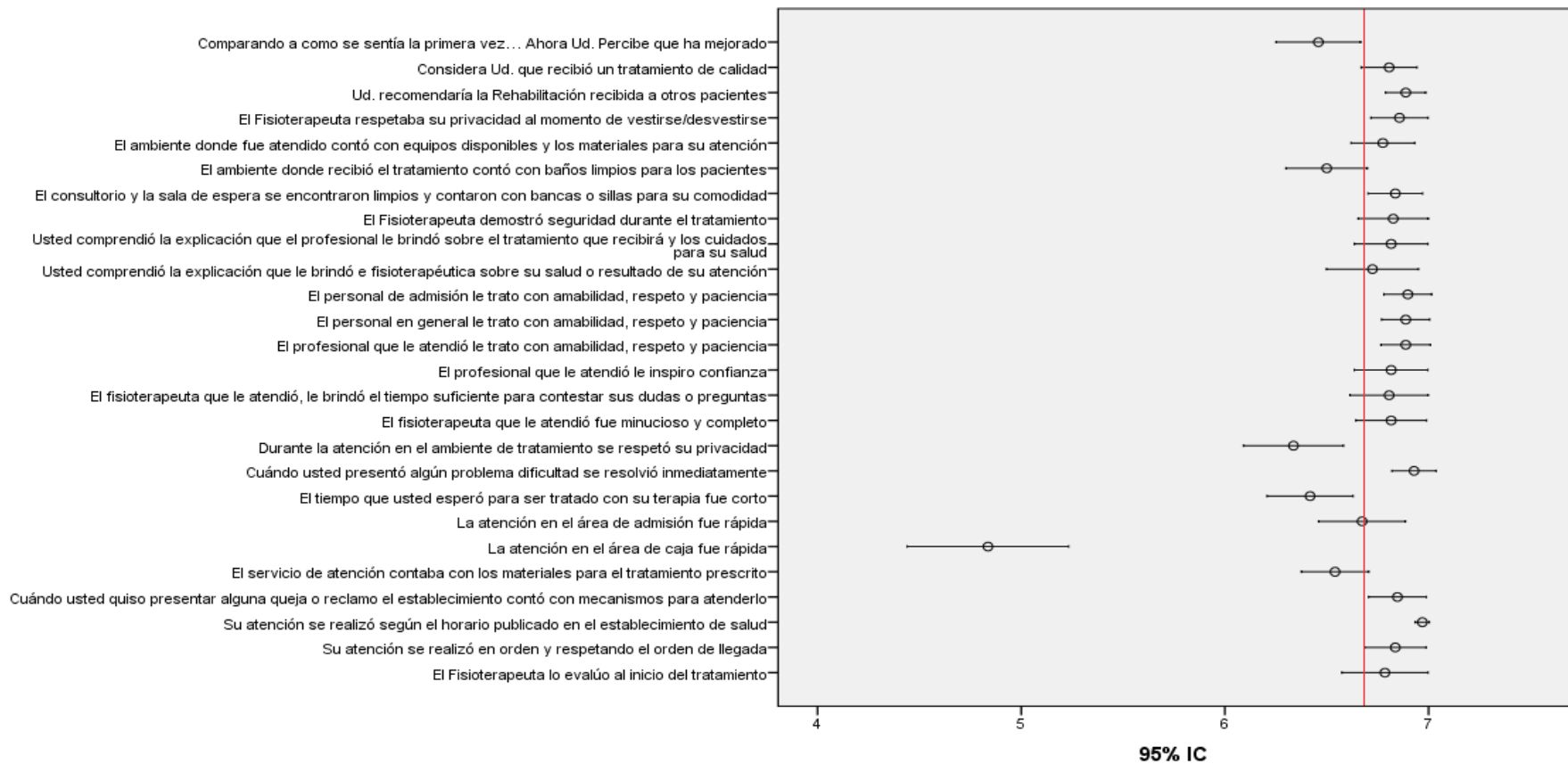
La tabla 14 muestra, la percepción por ítems donde la mayoría de las preguntas han percibido en general la atención como muy bueno dado que ha mayor puntaje mejor percepción, y a menor puntaje una mala percepción, así podemos ver que la atención en el área de caja es lo peor percibido por la población.



**Gráfica 2: Tendencia del nivel de satisfacción según las dimensiones de medición de la calidad de los pacientes atendidos en el Área Fisioterapéutica del Servicio de Traumatología del Hospital Militar Central en Lima, en el año 2018**

Como podemos observar, entre el grupo de satisfechos con el grupo de insatisfechos, la dimensión de capacidad de respuesta es la que más influye negativamente en la calidad y satisfacción de los pacientes. Podemos observar esta diferencia con un intervalo de confianza del 95%. Si el estudio se repitiera cien veces encontraríamos resultados similares.





**Gráfica 3: Detección de oportunidades de mejora de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el Área Fisioterapéutica del Servicio de Traumatología del Hospital Militar Central en Lima, en el año 2018**

En la Gráfica podemos observar los diferentes reactivos de la evaluación servqual y su distribución como oportunidades de mejora. Así podemos afirmar con un intervalo de confianza al 95% que:

Las oportunidades de mejora serían en el área de caja donde la atención es muy lenta. Con la mejora de esta acción se satisfacería en gran medida las expectativas de los pacientes.

Otras condiciones que deben mejorarse es que durante la atención en el consultorio se respete su privacidad, el tiempo de espera para ser atendido sea más corto y que la atención en el área de admisión sea rápido.

Una condición que también ayudaría a mejorar los niveles de calidad de atención sería que en el servicio se cuente con los materiales para el tratamiento requerido, además se debe contar baños exclusivos para los pacientes y para las condiciones en que se encuentran los pacientes.

## DISCUSIÓN

En nuestro estudio encontramos que el 80.6% era de sexo masculino y el 19.4% de sexo femenino. El 21.4% de los pacientes objetivos del presente estudio tenía entre 18 y 29 años seguido de un 19.4% entre 50 y 59 años y de 60 a 69 años. El 88.8% del grupo de pacientes estudiados tenía superior universitario. El 98% de los pacientes contaban con aseguramiento FOSPEME. Respecto a principales sistemas afectados, el 28.6% venía por afección del sistema articular seguido de un 25.5% del sistema nervioso, 22.4% del sistema muscular y un 18.4% con afectación de ligamento y tendones. El 76.5% si cumple con la asistencia a las sesiones de trabajo, pero hay un 17.3% que no las cumplen regularmente y un 6.1% que sólo lo hace a veces.

Respecto a la medición de las dimensiones de la calidad, en la dimensión de empatía la satisfacción fue mayor. En capacidad de respuesta los niveles de insatisfacción fueron menores. En la medición de la satisfacción general, el 77.6% de los pacientes manifestaron una insatisfacción leve a moderada seguido de un 20.4% que sí se mostraron satisfechos. Las oportunidades de mejora serían en el área de caja donde la atención es muy lenta. Con la mejora de esta acción se satisfacería en gran medida las expectativas de los pacientes.

Perez Riera, Jenny Elizabeth, el 11% manifiesta que la atención es muy satisfactoria, para el 31% solo es satisfactoria para el 19% no podría opinar, para el 36% fue poco satisfactorio y solo el 3% se mostró con insatisfacción además concluyeron en que la metodología de grupos focales permite conocer las percepciones y expectativas del fisioterapeuta difícil de conseguir por otros procedimientos (5)

Rodríguez et al. más del 90% de los usuarios se encontraron satisfechos con la atención en general y por tanto recomendaría el centro donde se le atendió.(6) Pérez Rodríguez y Tamayo Quirama. Los resultados mostraron que la más baja calificación la obtuvo infraestructura y la ventilación del servicio en un 48,03%, la mayor satisfacción percibida fue el trato recibido en 96,71% y la facilidad en el registro (97,7%) (7). Álvarez Carrión, concluyeron que la privacidad es en lo que se debía priorizar y diseñaron un manual de norma de atención para poder corregir esos errores y mejorar de esa manera la atención al usuario (8). Zambrano, Victoria. De la población global encuestada un 72,25% se mostró muy satisfecha, y el 23,97% se encontraba satisfecho el resto 3,78% fueron poco satisfechos (9). Lorca en Madrid España, estudia la satisfacción del paciente y que han sido llevadas a cabo, limitadas a patologías específicas. Llegan a la conclusión que el nivel de satisfacción mostrado es más alta en clínicas privadas que en centros de salud públicos, que los que eran mayores de 70 años expresan una mayor satisfacción mientras que los de mediana edad, de entre 40 y 49 años, son los más insatisfechos. El trato respetuoso de los profesionales contribuye en gran medida al nivel de satisfacción entre los pacientes (10). Fernández, Rosario; en Tacna el 63,3% de los encuestados manifestaban como regular la calidad de gestión institucional, el 50% sentían una satisfacción regular, pero un 43,3% decía que el servicio era malo, por lo que dentro de sus recomendaciones está la de considerar los resultados de su tesis y poder brindar a sus pacientes empatía confianza y seguridad buscando a lo más humanizar la atención (11). García y Guillinta en Lima. Perú sus resultados mostraron que el 76,4% mostró satisfacción de manera global y que la dimensión elementos tangibles fue en la que se mostró la mayor satisfacción con el 78,8%, seguido de seguridad en 77,9% la empatía se mostró con el 76,3% de satisfacción en último lugar se mostró la capacidad de respuesta del personal asistencial con una satisfacción del 55% y concluyen de que a manera global el nivel de satisfacción fue aceptable (12). Muro Moquillaza,

en fisioterapia oncológica observaron que en general el 84,17% se sienten satisfechas y el 15,83% se siente no satisfecha, en la dimensión comodidad con la infraestructura el 92,78% estuvo satisfecha y solo el 7,22% no lo estuvo y concluyen de que en general los pacientes que acudieron al servicio de rehabilitación se sienten satisfechas con la atención recibida por el fisioterapeuta. (13)

## CONCLUSIONES

1. Los factores determinantes de satisfacción de los pacientes se dan por la calidad percibida del servicio prestado y son la empatía y la fiabilidad.
2. Respecto a la medición de la calidad de atención general, el 77.6% de los pacientes manifestaron una insatisfacción leve a moderada seguido de un 20.4% que sí se mostraron satisfechos, no existiendo diferencia significativa según edad, sexo, nivel de instrucción ni ocupación.
3. Según dimensiones de la calidad, la más comprometida negativamente es “la capacidad de respuesta” con una diferencia altamente significativa respecto a las demás dimensiones. La dimensión que mostró mejores niveles de satisfacción fue empatía seguido de fiabilidad.
4. Las oportunidades de mejora que se lograron identificar fueron respeto la privacidad del paciente, el tiempo de espera para ser atendido y la atención en el área de admisión y caja.

## RECOMENDACIONES

1. Se propone se haga la difusión de nuestros resultados a todo el personal que labora en el servicio de Terapia física y que estos resultados sirva de apoyo y autoevaluación de cómo es que el paciente visualiza el servicio recibido.
2. Se recomienda servicio del Hospital militar central y en general a los servicios que presten terapia de rehabilitación física elaboren un plan de mejora deberá incluir mediciones periódicas de la calidad desde la perspectiva del usuario con el instrumento SERVQUAL propuesto, potencializando las dimensiones más afectadas aquí encontradas..
3. Proponer monotorizar los servicios de rehabilitación física debería ser en forma constante puesto que la percepción del usuario muchas veces influye en el éxito del tratamiento.
4. Se recomienda acondicionar los ambientes de trabajo de modo tal que el paciente se sienta respetado en su intimidad.
5. Se recomienda al servicio del hospital militar optimizar el respeto de la privacidad del paciente, mejorar el tiempo de espera para la atención del paciente y que la atención en admisión y en caja sea lo menos tediosa posible.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aboagye E, Hagberg J, Axén I, Kwak L, Lohela-Karlsson M, Skillgate E, et al. Individual preferences for physical exercise as secondary prevention for non-specific low back pain: A discrete choice experiment. PLoS ONE [Internet]. 15 de diciembre de 2017 [citado 4 de marzo de 2018];12(12). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5731740/>
2. van Lankveld W, Jones A, Brunnekreef JJ, Seeger JPH, Bart Staal J. Assessing physical therapist students' self-efficacy: measurement properties of the Physiotherapist Self-Efficacy (PSE) questionnaire. BMC Med Educ [Internet]. 12 de diciembre de 2017 [citado 4 de marzo de 2018];17. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5727928/>
3. Úbeda JAP, Carreño JMU, Jiménez J de B. Grupos de interés y gestión deportiva [Internet]. Universidad Almería; 2010. 198 p. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=iUGAZLuXYGgC&pg=PA53&lp g=PA53&dq=La+satisfacci%C3%B3n++%22el+nivel+del+estado+de+%C3%A1nimo+de+una+persona+que+resulta+de+comparar+el+rendi miento+percibido+de+un+producto+o+servicio+con+sus+expectativas %22+\(Kotler,+1989\).&source=bl&ots=n5YxN- ap6u&sig=kUPAtpK\\_7CtWsyzkMU72SgsTPuA&hl=es&sa=X&ved=0ah UKEwj1- #v=onepage&q=La%20satisfacci%C3%B3n%20%20%22el%20nivel% 20del%20estado%20de%20%C3%A1nimo%20de%20una%20persona %20que%20resulta%20de%20comparar%20el%20rendimiento%20per cibido%20de%20un%20producto%20o%20servicio%20con%20sus%2 0expectativas%22%20\(Kotler%2C%201989\).&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=iUGAZLuXYGgC&pg=PA53&lp g=PA53&dq=La+satisfacci%C3%B3n++%22el+nivel+del+estado+de+%C3%A1nimo+de+una+persona+que+resulta+de+comparar+el+rendi miento+percibido+de+un+producto+o+servicio+con+sus+expectativas %22+(Kotler,+1989).&source=bl&ots=n5YxN- ap6u&sig=kUPAtpK_7CtWsyzkMU72SgsTPuA&hl=es&sa=X&ved=0ah UKEwj1- #v=onepage&q=La%20satisfacci%C3%B3n%20%20%22el%20nivel% 20del%20estado%20de%20%C3%A1nimo%20de%20una%20persona %20que%20resulta%20de%20comparar%20el%20rendimiento%20per cibido%20de%20un%20producto%20o%20servicio%20con%20sus%2 0expectativas%22%20(Kotler%2C%201989).&f=false)
4. Gonzalez Díaz HE. Calidad de la atención [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>
5. Riera P, Elizabeth J. “La calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del área de rehabilitación del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social, del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi, en el período noviembre 2013 – marzo 2014. 1 de marzo de 2015 [citado 3 de marzo de 2018]; Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/9331>
6. Rodrigue Ibague LFR, Martínez Santa J, Valencia DM, Daza Pinzón LFD. Percepción de la satisfacción en la atención en usuarios atendidos



por estudiantes de fisioterapia de la Universidad Del Rosario. Rev Mov Científico. 25 de mayo de 2015;9(1):41-8.

7. Pérez Rodríguez J., Tamayo Quirama C. Cuáles son los factores asociados al grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio De Traumatología Del Hospital Militar Central En Lima, Año 2017. Tesis de postgrado de auditoría en salud Medellín, Colombia 2012.
8. Álvarez Carrión SA. Normas de atención al usuario externo en el servicio de terapia física de Physical - Med de la ciudad de Riobamba en el período enero a julio de 2015. julio de 2017 [citado 3 de marzo de 2018]; Disponible en: <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/6336>
9. Zambrano Herrera KV. Grado de calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el Hospital Pablo Arturo Suárez en diciembre del 2016. 2017 [citado 3 de marzo de 2018]; Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec:80/xmlui/handle/22000/13718>
10. Lorca Moreno MC, Fernandez Pérez C, Valero Alcaide R. Grado de satisfacción de los usuarios de fisioterapia en centros públicos y privados de la Comunidad de Madrid [PhD Thesis]. 2013.
11. Fernandez R. Calidad de la gestión institucional y su relación con la satisfacción del usuario, área de terapia física y rehabilitación en el Centro de Salud San Francisco, Tacna, 2016. 2017;
12. Guillinta Garcia EL, Garcia Alvarado DL. Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el Departamento de Unidad Motora y Dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación. 2017;
13. Muro Moquillaza AG. Nivel de satisfacción al tratamiento fisioterapéutico en pacientes postoperadas de cirugía mamaria del Servicio de Rehabilitación Oncológica Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) –2015. Repos Tesis - UNMSM [Internet]. 2015 [citado 3 de marzo de 2018]; Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4534>
14. Ministerio de Salud. Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud. 2012;
15. Ministerio de Salud. Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e insttutos especializados. Perú, 2003. [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en:

[http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg\\_pac/EstandarHosp2003.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/EstandarHosp2003.pdf)

16. Inchusta Gonzáles M. Calidad e indicadores de calidad en fisioterapia [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/indicadores-de-calidad-fisioterapia/>
17. López Fernández D. Implantación de un sistema de evaluación de la calidad en un Servicio de Rehabilitación. *Fisioterapia*. :152-7.
18. Ministerio de salud. Observatorio de Calidad en Salud [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/index.asp?pg=6>
19. Rama Quijano P. Terapia combinada de ejercicio terapéutico y Kinesiotape en el dolor lumbar crónico inespecífico. Estudio de Casos. 2013 [citado 3 de marzo de 2018]; Disponible en: <https://ebuah.uah.es/dspace/handle/10017/19733>
20. Corbella A, Maturana S. Papel del ciudadano en los Servicios de Salud. Posibilidades y limitaciones. *Rev Calid Asist*. 200006;15(5):357-62.
21. Aguirrezabal Juaristi A, Duarte Oller E, Escalada Recto F. Evaluación de la satisfacción y conocimientos en la rehabilitación del ictus tras la aplicación de medidas sistematicas de información, formación y soporte para pacientes y cuidadores [Internet]. Universitat Autònoma de Barcelona,; 2015 [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <https://ddd.uab.cat/record/141568>
22. Ministerio de Salud del Perú. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.
23. Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95.

# **Anexos**

## Anexo 1: Instrumento

FECHA:		N° Encuesta: .....	
<b>ENCUESTA DE SATISFACCION PARA USUARIOS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HMC</b>			
Estimada(o) usuaria(o), el presente trabajo de investigación tiene por finalidad conocer algunos aspectos que nos ayudarán a mejorar la calidad de atención en el establecimiento de Salud. Agradeceré responder con absoluta sinceridad. La encuesta es carácter anónimo y su participación es de relevancia trascendental.			
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text"/>	
	Acompañante	<input type="text"/>	
2. Sexo del encuestado	Masculino	<input type="text"/>	
	Femenino	<input type="text"/>	
3. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Técnico	4	
	Superior Universitario	5	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1	
	PROMSALUD	2	
	ESSALUD	3	
	FOSPOLI	2	
	NINGUNO	4	
6. Tipo de usuario	Nuevo	1	
	Continuador	2	

7. Ocupación	Ama de casa	1
	Independiente	2
	Dependiente	3
	Estudiante	4
8. Diagnóstico: .....		
9. Tratamiento fisioterapéutico recomendado: .....		
.....		
10. Número total de sesiones planificadas: .....	11. Número total de sesiones realizadas: .....	
12. Número de sesiones por semana: .....	13. ¿Cumple con la asistencia a las sesiones de trabajo?: Sí ( ) No ( ) A veces ( )	

<b>EXPECTATIVA: Antes de recibir la atención</b>									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio. Utilice una escala del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el Fisioterapeuta lo evalúe desde el inicio del tratamiento.	1	2	3	4	5	6	7
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada	1	2	3	4	5	6	7
03	E	Que la atención por el fisioterapeuta se realice según el horario publicado en el servicio	1	2	3	4	5	6	7
04	E	Que el servicio cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes	1	2	3	4	5	6	7
05	E	Que en el servicio se cuente con los implementos necesarios para la terapia indicada.	1	2	3	4	5	6	7
06	E	Que la atención en el área de caja sea rápida	1	2	3	4	5	6	7
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida	1	2	3	4	5	6	7

08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido para su terapia sea corto	1	2	3	4	5	6	7
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	1	2	3	4	5	6	7
10	E	Que el fisioterapeuta le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7
11	E	Que el fisioterapeuta u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso	1	2	3	4	5	6	7
13	E	Que el profesional que le atenderá le inspire confianza	1	2	3	4	5	6	7
14	E	Que el profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5	6	7
15	E	Que el personal en general le trate con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5	6	7
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5	6	7
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el fisioterapeuta sobre su salud o resultado de la atención	1	2	3	4	5	6	7
18	E	Que usted comprenda la explicación que el profesional le brindaran sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	1	2	3	4	5	6	7
19	E	El Fisioterapeuta demuestre seguridad durante el tratamiento	1	2	3	4	5	6	7
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes	1	2	3	4	5	6	7
21	E	Que el ambiente donde se le trate cuente con baños limpios para los pacientes	1	2	3	4	5	6	7
22	E	Que el ambiente de atención cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	1	2	3	4	5	6	7

<b>PERCEPCIONES: Después de haber recibido la atención</b>									
Califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en los diferentes servicios. Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	
<b>01</b>	<b>P</b> ¿El Fisioterapeuta lo evaluó al inicio del tratamiento?	1	2	3	4	5	6	7	
<b>02</b>	<b>P</b> ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	1	2	3	4	5	6	7	
<b>03</b>	<b>P</b> ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	1	2	3	4	5	6	7	
<b>04</b>	<b>P</b> ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	1	2	3	4	5	6	7	
<b>05</b>	<b>P</b> ¿El servicio de atención contaba con los materiales para el tratamiento prescrito?	1	2	3	4	5	6	7	
<b>06</b>	<b>P</b> ¿La atención en el área de caja fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7	
<b>07</b>	<b>P</b> ¿La atención en el área de admisión fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7	
<b>08</b>	<b>P</b> ¿El tiempo que usted esperó para ser tratado con su terapia fue corto?	1	2	3	4	5	6	7	
<b>09</b>	<b>P</b> ¿Cuándo usted presentó algún problema dificultad se resolvió inmediatamente?	1	2	3	4	5	6	7	
<b>10</b>	<b>P</b> ¿Durante la atención en el ambiente de tratamiento se respetó su privacidad?	1	2	3	4	5	6	7	
<b>11</b>	<b>P</b> ¿El fisioterapeuta que le atendió fue minucioso y completo?	1	2	3	4	5	6	7	
<b>12</b>	<b>P</b> ¿El fisioterapeuta que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	1	2	3	4	5	6	7	
<b>13</b>	<b>P</b> ¿El profesional que le atendió le inspiró confianza?	1	2	3	4	5	6	7	
<b>14</b>	<b>P</b> ¿El profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5	6	7	

15	P	¿El personal en general le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
16	P	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó e fisioterapéutica sobre su salud o resultado de su atención?	1	2	3	4	5	6	7
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	1	2	3	4	5	6	7
19	P	¿El Fisioterapeuta demostró seguridad durante el tratamiento?	1	2	3	4	5	6	7
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	1	2	3	4	5	6	7
21	P	¿El ambiente donde recibió el tratamiento contó con baños limpios para los pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
22	P	¿El ambiente donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales para su atención?	1	2	3	4	5	6	7

<b>PERCEPCIÓN GENERAL</b>									
1	p	¿El Fisioterapeuta respetaba su privacidad al momento de vestirse/desvestirse?	1	2	3	4	5	6	7
2	p	¿Ud. recomendaría la Rehabilitación recibida a otros pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
3	p	¿Considera Ud. que recibió un tratamiento de calidad?	1	2	3	4	5	6	7
4	p	¿Comparando a como se sentía la primera vez... Ahora Ud. Percibe que ha mejorado?	1	2	3	4	5	6	7



## Anexo 2: Otras tablas estadísticas

	n	%	
Diagnóstico	Fractura radio	1	1.0%
	Amputación traumática FD dedo I	1	1.0%
	Artrosis hombro	1	1.0%
	Bursitis hombro	4	4.1%
	Cervicalgia	2	2.0%
	condromalasia bilateral	1	1.0%
	Coxartrosis cadera derecha.	1	1.0%
	Desgarro gemelos	3	3.1%
	Desgarro menisco	1	1.0%
	Desgarro parcial supraespinoso	3	3.1%
	Desgarro supraespinoso	5	5.1%
	Desgarro supraespinoso bilateral	1	1.0%
	Desgarro total Ligamento cruzado	1	1.0%
	Esguince de rodilla	3	3.1%
	Esguince ligamento cruzado	1	1.0%
	Espondilitis codo izq	1	1.0%
	Espolón calcáneo	1	1.0%
	Espondilolistesis	1	1.0%
	Esguince de tobillo	6	6.1%
	Fascitis plantar	1	1.0%
	Fisura	2	2.0%
	Fractura Clavícula	1	1.0%
	Fractura de la cúpula radial	3	3.1%
	Fractura de radio distal	1	1.0%
	Fractura dedo mano	1	1.0%
	Fractura Escafoides	1	1.0%
	Fractura Muñeca y radio	1	1.0%
	Fractura peroné	1	1.0%
	Fractura Tibia	2	2.0%
	Fractura tibia peronea	2	2.0%
	Fractura muñeca izq	1	1.0%
	Gonalgia	1	1.0%
	Hernia L4 L5	1	1.0%
	Hombro congelado	1	1.0%
	Hombro doloroso	1	1.0%
	Lesión meniscal de rodilla	4	4.1%
	Listesis cervical y lumbar	1	1.0%
	Lumboartrosis	2	2.0%
	Meniscopatía	3	3.1%
	menisectomía rodilla	1	1.0%
	Osteocondritis en tobillo	1	1.0%
	parálisis facial	1	1.0%
	Post operado artroscopia	1	1.0%
	Post Operado artroscopia rodilla	4	4.1%
	Post operado fractura Colles	1	1.0%
	Post operado lesion meniscal	1	1.0%
	Post operado ligamento cruzado	1	1.0%
	Post operado por fractura de Tibia	1	1.0%
	Post Operado protesis rodilla	1	1.0%
	Post operado rodilla Lig. CA	1	1.0%
Post operado ruptura tendón	1	1.0%	
Post Operado tenorrafia	1	1.0%	
Restricción miofascial lumbar y	2	2.0%	
Ruptura de Ligamento colateral	2	2.0%	
Ruptura de meniscos	1	1.0%	
Sind. Manguito rotador	3	3.1%	
Tendinitis de Oswood slater	1	1.0%	
Tendinitis del primer dedo mano	1	1.0%	
Tendinitis manguito rotador	1	1.0%	
Tendinitis tendón de aquiles	1	1.0%	
Tendinosis supra e infraespinoso	1	1.0%	
Total	98	100.0%	