



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA
TESIS

**Calidad de atención y satisfacción del usuario
de la estrategia de daños no transmisibles en un
centro de salud Chiclayo, 2023.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
MÉDICO CIRUJANO**

Autoras

Bach. Cordova Vasquez Giasmin Del Rosario

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-5944-4630>

Bach. Freitas Encina Esthefanny Gissel

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-7651-6763>

Asesor

Dr. Orlando Perez Delgado

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5849-1047>

Línea de Investigación

Calidad de Vida, Promoción de la Salud del Individuo y la Comunidad para el
Desarrollo de la Sociedad

Sub línea de Investigación

Nuevas alternativas de prevención y el manejo de enfermedades crónicas y/o no
transmisibles

Pimentel – Perú

2024

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ESTRATEGIA
DE DAÑOS NO TRANSMISIBLES EN UN CENTRO DE SALUD CHICLAYO, 2023.**

APROBACIÓN DE LA TESIS



Mg. GARCIA ACUÑA MIRLA JACKALINE
Presidente del jurado de tesis



Mg. CHIRINOS RIOS CARLOS ALBERTO
Secretario del jurado de tesis



Dr. PEREZ DELGADO ORLANDO
Vocal del jurado de tesis



NOMBRE DEL TRABAJO

TURNITIN TESIS - CORDOVA Y FREITAS.
docx

AUTOR

Giasmin del Rosario Cordova Vasquez

RECUESTO DE PALABRAS

4086 Words

RECUESTO DE CARACTERES

22428 Characters

RECUESTO DE PÁGINAS

16 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

58.1KB

FECHA DE ENTREGA

Apr 11, 2024 8:55 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 11, 2024 8:55 AM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado



ANEXO 01: DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos estudiantes del 13vo ciclo del programa de estudios de la facultad de ciencias de la salud, escuela profesional de medicina humana de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ESTRATEGIA DE DAÑOS NO TRANSMISIBLES EN UN CENTRO DE SALUD

CHICLAYO, 2023.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Cordova Vasquez Giasmin del Rosario	DNI:75688023	
Freitas Encina Esthefanny Gissel	DNI: 72032754	

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario de la estrategia de daños no transmisibles en un centro de salud de Chiclayo, 2023.

Método: Enfoque cuantitativo, observacional, analítico, transversal y prospectivo en una muestra conformada por 235 pacientes de la estrategia de daños no transmisibles que incluye pacientes con Diabetes mellitus e hipertensión que acuden al centro de salud de José Leonardo Ortiz. Se utilizaron como instrumentos los cuestionarios, para establecer la relación entre las variables se utilizó la prueba estadística chi cuadrado con un nivel de significancia de 0,05.

Resultados: El chi cuadrado fue menor al nivel de significancia ($P < 0,05$), el 24,3% de los usuarios refieren una calidad de atención por mejorar, en proceso 58,7% y aceptable 17,0%, la satisfacción del usuario tuvo mayor proporción en el nivel medio con un 63,8% y alta con 25,5%.

Conclusiones: Existe una dependencia de la calidad de atención con la satisfacción del usuario de la estrategia de daños no transmisibles.

Palabras Clave: Calidad de atención, satisfacción, estrategia, salud.

Abstract

Objective: To determine the relationship between quality of care and user satisfaction of the non-communicable disease strategy in a health center in Chiclayo, 2023.

Method: Quantitative, observational, analytical, cross-sectional and prospective approach in a sample of 235 patients of the non-communicable disease strategy that includes patients with diabetes mellitus and hypertension attending the José Leonardo Ortiz health center. Questionnaires were used as instruments, to establish the relationship between the variables the chi-square statistical test was used with a significance level of 0,05.

Results: When user satisfaction was analyzed, it was low 10,6%, medium 63,8% and high 25,5%.

Conclusions: There is a relationship between quality of care and user satisfaction of the non-communicable disease strategy in a health center in Chiclayo, 2023.

Key words: Quality of care, satisfaction, strategy, health.

Índice de contenidos

APROBACIÓN DE LA TESIS	2
Resumen	5
Abstract	6
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODO	8
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	10
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	15
4.1. Conclusiones	15
4.2. Recomendaciones	15
REFERENCIAS	16

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las enfermedades no transmisibles (ENT) se han establecido como la principal causa de mortalidad a nivel mundial, destacando entre ellas la diabetes, el cáncer, las enfermedades pulmonares y cardiovasculares (1). Estas condiciones comparten factores de riesgo que, en conjunto, fueron responsables de la totalidad de los fallecimientos registrados globalmente en 2019 (2), con la hipertensión y la diabetes liderando esta lista (3).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce a las ENT como la mayor amenaza para la salud global (4), causando el 86% de las muertes y el 77% de los problemas de salud en Europa (5). Ante este escenario, se han implementado iniciativas internacionales para combatirlas, como el sistema de manejo de la Diabetes Mellitus tipo 2 en Irlanda, que ha logrado importantes mejoras en la atención médica. (6)

Además, se han propuesto programas de autogestión para pacientes con hipertensión, enfocados en la reducción del consumo de sodio, la promoción de prácticas de autocuidado y la capacitación de cuidadores familiares (7). Estos esfuerzos han llevado a la implementación de chequeos anuales para la hipertensión, resultando en una disminución notable de casos graves y accidentes cerebrovasculares (8). Este enfoque global hacia la intervención efectiva es crucial para mitigar el impacto de estas enfermedades (9).

En los países de ingresos bajos y medios, donde se concentra la mayor carga de las ENT, el papel del personal de salud es fundamental para ofrecer atención de calidad y enfrentar los desafíos de brindar el mejor cuidado posible (10). La satisfacción del paciente ha cobrado mayor relevancia, impulsada por el incremento en la demanda de servicios de salud (11), resaltando la necesidad de mantener altos estándares de atención, ya que la percepción de calidad es determinante en la experiencia del paciente (12). Investigaciones como la de Shayo E. et al (13). y Muncibay M (14). en Perú, han demostrado la actitud positiva de los pacientes hacia las clínicas integradas y la satisfacción con el trato recibido, especialmente de las enfermeras, en el caso de adultos mayores diabéticos. Estos estudios

refuerzan la importancia de asegurar que los servicios de salud mantengan una atención de calidad en la percepción y bienestar del paciente (15).

A nivel internacional investigaciones como la de Carias J., et al. (16) en Cuba en 2022, evaluaron en pacientes hipertensos el cuidado recibido en un nosocomio fue positiva y, los pacientes sintieron que se abordó adecuadamente su problema de salud, por otro lado, la infraestructura fue criticada y categorizada como insuficiente en cuanto a los recursos humanos, materiales, medios de diagnóstico y medicamentos. Rahayu S., et al. (17) en Indonesia en 2022, observaron que la satisfacción se vio afectada de manera positiva por el comportamiento participativo y la interacción interpersonal del personal de farmacia e influyen en la satisfacción de los pacientes. Rajagopal A., et al. (18) en India en 2021, demostró que la satisfacción de los pacientes fue buena (6%), satisfactoria (86%) y mala (8%). Salari M., et al. (19) en Irán en 2020, evidenció que la atención brindada no cumplió con las expectativas de los encuestados, la brecha más amplia se relaciona con la dimensión de empatía y seguridad.

Dyan D., et al. (20), en Honduras en 2020, refirió que el 60% de los pacientes hipertensos indican que la atención fue buena en las categorías de empatía, estabilidad y seguridad. Fernández L. et al. (21) en Cuba en 2020, encontró que los pacientes presentaron enfermedades vasculares 22,4%, y una mala calidad de atención 52,5%, debido a las deficiencias y escasos recursos. A nivel nacional Lira J. (22), encontró insatisfacción en los aspectos tangibles y capacidad de aclaración. Muncibay M. (23) En Chimbote en el 2022, mostraron que la satisfacción fue alta 100%, y la calidad 59.2%. Ruiz C. (24) En Pucallpa en el 2022, se encontró que la eficacia en la atención fue regular 35,6%, la complacencia fue indiferente e insatisfecho 35.6%. Estela A. (25) En Trujillo en el 2022, los hallazgos reflejaron que el trato del paciente fue regular 68% y el tiempo de espera también 81,0% respectivamente, la calidad de atención en admisión fue buena 89%, en triaje regular 54% y en consultorio médico deficiente 69%. Condori M. et al. (26) En Lima en el 2022, demostraron una atención alta en todas sus dimensiones, fiabilidad 49,3%, seguridad 54,4%, empatía 49,4%, elementos tangibles 46,5% y capacidad

de respuesta 62,3%. Mientras la satisfacción del usuario en atención administrativa y atención médica 73,6% y 32,5%, respectivamente.

A nivel local, Barrantes E. (27) En Chiclayo en el 2022, se indicó que la satisfacción fue indecisa 41,4% y la calidad regular. Ramos S. (28) En Chimbote en el 2021, los resultados indicaron un porcentaje muy alto 94,3% en los usuarios quienes calificaron su grado de satisfacción como bueno y un 82,2% evaluó positivamente la calidad del cuidado recibido. Paredes C. (29) demostró que el nivel de la atención según sus dimensiones la fiabilidad, seguridad y empatía fue de 7,4%, respectivamente, capacidad de respuesta 13,5%, aspectos tangibles 25,0%. Mientras que la satisfacción en sus dimensiones expectativa el 25,7% estuvieron insatisfechos, 74,3% satisfechos.

La teoría del aprendizaje social, ideada por Albert Bandura, propone una forma de aprendizaje basada en la observación y la imitación de los comportamientos de otros. Esta teoría amplía la comprensión del aprendizaje más allá de las respuestas a estímulos específicos o las consecuencias de nuestras acciones, enfatizando cómo observamos y replicamos las acciones de aquellos a nuestro alrededor. Según Bandura, para que este aprendizaje ocurra, necesitamos prestar atención al comportamiento, recordarlo, ser capaces de reproducirlo y tener la motivación para hacerlo, lo cual depende en gran medida de las consecuencias que observamos que tienen estos comportamientos en otro (30).

La calidad en el sector sanitario implica una serie de acciones técnicas y humanas llevadas a cabo por infraestructuras y servicios de apoyo médico para alcanzar el resultado esperado tanto para el proveedor como para el paciente. Esta se mide mediante indicadores de seguridad, eficiencia, efectividad y satisfacción (31). Donabedian, reconocido como el fundador del concepto de Calidad de Atención en el ámbito de la Salud, lo define como el tipo de cuidado que se anticipa para proporcionar un apropiado bienestar al paciente, tomando en consideración el equilibrio entre los beneficios y desventajas asociados al procedimiento en las atenciones médicas(32). Para

examinar este concepto, Donabedian sugiere tres perspectivas distintas dependiendo de quién esté realizando la definición: Calidad absoluta, calidad individualizada, calidad social (32). Los tres elementos de la calidad se definen de la siguiente manera: Técnico, interpersonal, confort: Este elemento tiene que ver con todos los aspectos del ambiente del usuario, lo cual contribuye a realizar atenciones agradables (33). Dentro de las dimensiones estrategias de daño no transmisible se encuentra a la eficacia (33), aceptabilidad (34), equidad (35).

La calidad en los Servicios de Salud está vinculada con la respuesta a las necesidades y demandas del usuario, así como a las expectativas de su vínculo familiar y social en su conjunto. Se basa en la implementación de transformaciones orientadas a alcanzar niveles destacados en los servicios, corrigiendo errores y sobrepasándolos para el eficiente desempeño de las instituciones. Asimismo, es un factor clave que permite alcanzar la cobertura de salud para todos, ya que a medida que las naciones se esfuerzan por alcanzar la salud universal, es extremadamente relevante considerar detenidamente la atención en los servicios sanitarios (36).

La metodología del Service Quality Model (SERVQUAL), es una herramienta para medir la calidad que es adaptable a diversas organizaciones, demostrando una sólida validez y confiabilidad. En el ámbito de la salud, fue ajustada y comprobada en 1992, y su validez en español se confirmó en México y Perú, con coeficientes alfa de Cronbach de 0,74 y 0,98, respectivamente. Si bien los servicios han estado presentes desde la antigüedad, fue en la década de 1960 cuando surgieron investigaciones especializadas destinadas a evaluar y mejorar estos servicios. Este procedimiento incluye identificar las dimensiones pertinentes y evaluarlas (37).

El modelo de evaluación de la calidad del servicio SERVQUAL (38), este método es un acrónimo de "Calidad de Servicio" en inglés, fue implementado para evaluar la calidad del servicio. Fue concebido en 1985 por Parasuraman y su equipo en la escuela americana de Marketing, esta herramienta cualitativa es conocida por las diversas preguntas que originalmente se

aplicaron a usuarios y directivos de instituciones públicas y privadas, bancas minoristas, entre otros. Esta herramienta contempla 22 interrogaciones desde el aspecto del usuario sobre sus expectativas del servicio y la misma cantidad respecto al servicio que ha recibido, totalizando 44 ítems en una escala Likert de 7 puntos. El equilibrio se establece comparando las proyecciones previas al servicio con la percepción, si las expectativas son destacadas, se considera que el balance es positivo. Este modelo se ha utilizado extensamente hasta hoy en día en distintos sectores, como la salud, negocios, formación, viajes, entre otros.

Los indicadores de calidad son elementos que se utilizan para evaluar y medir la excelencia en la prestación de servicios, los cuales son: elementos tangibles, confiabilidad, Capacidad de respuesta: Alude a la disponibilidad y competencia para atender y cubrir prontamente las demandas del cliente, ofreciendo un servicio veloz, seguridad o garantía y empatía.

La satisfacción esta influenciada tanto por la calidad de la atención que recibe como por su interpretación personal de los servicios ofrecidos. Esta interpretación puede estar vinculada con la atención previamente proporcionada, la actitud personal hacia la salud, la paciencia al procedimiento y la condición sanitaria de la persona (39). La evaluación de un servicio de salud y la calidad de atención incluye la consideración central de la satisfacción del usuario (40). Cualquier servicio proporcionado por un profesional de la salud se considera de calidad si se basa en conocimientos científicos y tecnológicos, además de demostrar empatía, buen trato y comunicación efectiva, en conjunción con un ambiente agradable (41). La satisfacción en el campo de la salud se refiere a la sensación positiva que una persona experimenta en relación con los cuidados proporcionados en las instalaciones médicas. Este indicador permite evaluar cómo los pacientes perciben la atención recibida y está vinculado a aspectos como la calidad de los servicios, disponibilidad, comunicación con los profesionales de la salud, las instalaciones, los períodos de espera, la eficacia del tratamiento y la habilidad para satisfacer sus necesidades de manera exitosa (42).

La satisfacción es una percepción personal del usuario sobre su situación. Se manifiesta en comportamientos, abarcando impresiones sobre un producto, emociones relacionadas y la disposición para comprar. Es difícil cambiar la opinión de un cliente insatisfecho, incluso ante mejoras temporales. Además, la satisfacción no solo se basa en factores humanos, sino que está influenciada por la conducta y actitud del proveedor, la organización y otros recursos concretos (43). Los elementos de la satisfacción se encuentran a la eficacia percibida, expectativas y los grados de satisfacción (44).

Los niveles de satisfacción se dividen en: Insatisfacción: No cubre las necesidades, satisfacción y complacencia (45). Las dimensiones de Satisfacción se encuentran a la atención administrativa y atención médica (46).

Las enfermedades no transmisibles son generalmente dolencias crónicas que, a diferencia de las enfermedades infecciosas, no se pueden propagar de un individuo a otro. Estas enfermedades crónicas suelen caracterizarse por su larga duración y progresión lenta entre las cuales se encuentran la diabetes, hipertensión, cáncer, enfermedades cardiovasculares (47). La aparición de estas enfermedades está vinculada a cambios económicos y sociales a nivel global, a medida que la esperanza de vida aumenta en diferentes países, los hábitos de vida de la población también cambian, lo que a su vez modifica el panorama de enfermedades y muertes (48).

Entre las principales enfermedades tenemos: la diabetes que una afección crónica que impacta la manera en que el organismo procesa la glucosa, el principal tipo de azúcar presente en el fluido vital y fuente primordial de energía (49).

Hipertensión que es una circunstancia médica donde la sangre ejerce una fuerza constante y alta hacia las divisiones de las arterias, es esencial mantener la presión arterial en rangos normales para asegurar el buen funcionamiento del sistema circulatorio y prevenir complicaciones a largo plazo (49).

El cáncer se trata de una condición donde las células en el cuerpo

experimentan un crecimiento desordenado e inusual. Estas células, conocidas como células cancerígenas, pueden invadir tejidos cercanos y diseminarse a otras áreas del cuerpo mediante el sistema cardiovascular o inmunológico. El cáncer tiene la capacidad de impactar virtualmente cualquier órgano o tejido, y su presentación puede variar en una variedad de formas y tipos (50). Las enfermedades cardiovasculares engloban desórdenes que impactan el sistema cardiovascular, compuesto por el corazón y los vasos sanguíneos. Estas afecciones abarcan una amplia variedad de situaciones que pueden perjudicar al corazón y a los vasos sanguíneos, con el potencial de ser considerablemente serias. Algunos ejemplos de enfermedades cardiovasculares abarcan la enfermedad coronaria, ataques cardíacos, la insuficiencia cardíaca, las arritmias, trastornos de las arterias periféricas y los accidentes cerebrovasculares (denominados derrames cerebrales) (51). Además, el tratamiento médico y la gestión eficaz de los elementos de peligro son componentes fundamentales para disminuir las probabilidades de complicaciones y elevar la calidad de vida de aquellos que padecen enfermedades cardiovasculares (52).

Esta investigación se justifica por su enfoque en pacientes diabéticos e hipertensos, lo que contribuirá significativamente a la mejora de la atención al paciente mediante la identificación de áreas susceptibles de mejora y la implementación de prácticas efectivas. Asimismo, este estudio tiene el potencial de incrementar la eficacia del tratamiento de manera considerable, dado que los pacientes satisfechos tienden a adherirse más rigurosamente a las pautas de tratamiento, favoreciendo así mejores resultados de salud. Además, la relevancia de este estudio radica en su capacidad para identificar las estrategias más eficaces que hacen un uso óptimo de los recursos disponibles, permitiendo elevar la calidad de la atención en los pacientes mejorando en consecuencia la calidad de los servicios de salud pública. Aportando información valiosa y basada en evidencia que podrá mejorar la práctica clínica promoviendo una atención médica más centrada en el paciente y orientará en la formulación de políticas de salud.

La hipótesis del estudio es existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario de la estrategia de daños no transmisibles en un centro de salud de Chiclayo, 2023.

El objetivo general es determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario de la estrategia de daños no transmisibles en un centro de salud de Chiclayo, 2023. Objetivos específicos: determinar la calidad de atención en la estrategia de daños no transmisibles en un centro de salud de Chiclayo. Identificar el grado de satisfacción del usuario de la estrategia de daños no transmisibles en un centro de salud de Chiclayo.

II. MATERIALES Y MÉTODO

La presente investigación fue básica, ya que estaba orientada desde la perspectiva teórica de las variables encontradas, enfoque cuantitativo, ya que se enfocó en el análisis de datos numéricos y estadísticos, lo que permitió una evaluación objetiva y precisa. Según la intervención del investigador: observacional debido a la naturaleza del tema, la complejidad de las variables involucradas, la ética de no manipular la experiencia del usuario (53).

Según el alcance: analítico porque vio más allá de la simple descripción de los fenómenos observados, buscando entender, interpretar y explicar las relaciones y patrones subyacentes entre diferentes variables. Según el número de mediciones de las variables: fue transversal debido a su enfoque en capturar datos en un momento específico. Según el momento de recolección de datos: prospectivo ya que estuvo enfocado en observar y entender los cambios y relaciones a lo largo del tiempo (53).

La población estuvo constituida por 600 pacientes de la estrategia de daños no transmisibles que incluye pacientes con Diabetes mellitus e hipertensión que acuden al centro de salud de José Leonardo Ortiz. Se realizó el cálculo muestral analítico (54) resultando 235 pacientes.

Las variables de estudio fueron satisfacción del usuario y calidad de atención. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario el cual para evaluar la calidad de atención se utilizó la herramienta Service

Quality Modelo (SERVQUAL) consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción y 5 dimensiones, su validez otorgada a través del coeficiente de alfa de Cronbach el cual dio un valor de consistencia interna de 889 que demostró una excelente validez.

El cuestionario de satisfacción del usuario tiene como finalidad medir el nivel de conjunto de características y acciones que posibilitan la satisfacción de los usuarios, constituida por 12 preguntas y 2 dimensiones, su validez fue proporcionada por el autor Granado S. a través del coeficiente de alfa de Cronbach el cual dio un valor de consistencia interna de ,813 que demostró una excelente validez. (56)

El procesamiento de análisis de datos se diseñará una matriz de datos en el programa estadístico SPSS 25; el cual será sometido a un control de calidad del registro de datos. Para examinar las variables cuantitativas, se harán uso de las frecuencias totales y porcentajes (%). En cuanto a las variables cuantitativas, se determinarán las medidas de posición central (como el promedio y la mediana) y las de variabilidad (tal como la desviación estándar y el rango intercuartil). Análisis inferencial: Para evaluar la calidad de servicio y la satisfacción, se empleó la prueba Chi cuadrado.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Tabla 01: Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario de la estrategia de daños no transmisibles en un centro de salud de Chiclayo, 2023.

Calidad de atención	Satisfacción del usuario								P-valor
	Baja		Media		Alta		Total		
	F	P	F	P	F	P	F	P	
Por mejorar	120	51,1	33	14,0	10	4,3	163	69,4	,000
En proceso	19	8,1	17	7,2	7	3,0	43	18,3	
Aceptable	11	4,7	10	4,3	8	3,4	29	12,3	
TOTAL	150	63,8	60	25,5	25	10,6	235	100,0	

Interpretación. Se observa en la tabla 1, que el 69,4% de los usuarios refieren una calidad de atención por mejorar, en proceso 18,3% y aceptable 12,3%, al analizar la satisfacción del usuario fue baja 63,8%, media 25,5% y alta 10,6%. Se afirma con un 95% de confianza, que existe correlación positiva alta entre la variable calidad de atención y satisfacción del usuario, porque el valor de Sig. (bilateral) es de 0,000 que se encuentra por debajo del 0,05 requerido, lo cual quiere decir que existe relación entre las variables.

Tabla 02: Calidad de atención en la estrategia de daños no transmisibles en un centro de salud de Chiclayo.

Calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje
Por mejorar	148	63,0
En proceso	57	24,3
Aceptable	30	12,8
Total	235	100,0

Interpretación. Se observa en la tabla 2, que la calidad de atención en la estrategia de daños no transmisibles en un centro de salud de Chiclayo, 2023, está por mejorar 63,0%, en proceso 24,3% y aceptable 12,8%.

Tabla 05: Grado de satisfacción del usuario de la estrategia de daños no transmisibles en un centro de salud de Chiclayo.

Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	175	74,5
Media satisfacción	50	21,3
Alta satisfacción	10	4,3
Total	235	100,0

Interpretación. Se observa en la tabla 3, que la satisfacción del usuario en la estrategia de daños no transmisibles en un centro de salud de Chiclayo, es baja 74,5%, media 21,3% y alta 4,3%.

3.2. **Discusión**

La calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el centro de salud de Chiclayo son aspectos fundamentales que influyen de manera directa en la efectividad y la eficiencia de los servicios médicos ofrecidos. En el estudio realizado sobre la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario dentro de la estrategia para enfermedades no transmisibles en un centro de salud de Chiclayo en el año 2023, se reveló que la atención brindada requiere mejoras y se observó una baja satisfacción entre los usuarios. Esto indica una correlación significativa entre ambas variables. Esta conclusión encuentra respaldo en las investigaciones de Lira J (22). y Ruiz C (24)., quienes, utilizando el mismo método de evaluación (SERVQUAL), determinaron que existe una conexión directa entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción en pacientes con hipertensión y diabetes. Esta asociación es crucial, ya que refleja cómo la percepción de la calidad puede afectar la respuesta y la satisfacción del paciente ante el servicio recibido. De manera similar, Barrantes E (27). y Ramos S (28). demostraron que la calidad de la atención otorgada a los usuarios en un centro de salud tiene un impacto significativo en su satisfacción. Este hallazgo subraya la importancia de la calidad de atención como un determinante clave en la experiencia y la satisfacción del usuario, reforzando el argumento de que mejorar la calidad de los servicios de salud no solo beneficia la salud del paciente, sino también su percepción y satisfacción con el cuidado recibido.

La calidad de la atención dentro de la estrategia para enfermedades no transmisibles en un centro de salud en Chiclayo reveló que la mayoría de los usuarios consideran que aún hay margen para mejorar. Este hallazgo presenta un contraste notable con el estudio realizado por Carias J. et al. (16), donde se observó que los pacientes hipertensos percibieron la atención recibida de manera positiva. De manera similar, Rahayu S. et al. (17) destacaron que un comportamiento participativo por parte del personal médico contribuyó a una experiencia de atención positiva. Por otro lado, Salari M. et al. (19), descubrieron que la atención proporcionada no alcanzó las expectativas de los usuarios, señalando

un área crítica para la mejora. Contrariamente, Estela A. (25) encontró que el 89% de los usuarios con enfermedades no transmisibles calificaron la calidad de la atención como buena. Estas divergencias en los hallazgos subrayan la complejidad de evaluar la calidad de atención en el ámbito de la salud, evidenciando cómo diversos factores y percepciones pueden influir en la satisfacción del usuario. La variabilidad en estos resultados resalta la importancia de considerar múltiples perspectivas y metodologías para obtener una comprensión más completa y matizada de la calidad de atención en contextos de salud específicos.

La evaluación de la satisfacción del usuario dentro de la estrategia para enfermedades no transmisibles en un centro de salud de Chiclayo indicó que esta fue baja, lo que contrasta con los resultados de investigaciones previas en diferentes contextos. Por ejemplo, el estudio de Rajagopal A. et al. (18), mostró que la satisfacción de los pacientes en un hospital de atención terciaria alcanzó un nivel considerado como regular, con un 86% de satisfacción. Muncibay M. (23) encontró una satisfacción aún más alta, con una tasa del 100%, indicando una percepción extremadamente positiva de la atención recibida. Por otro lado, Paredes C. (29) reportó una satisfacción del 74,3%, situándose en un rango moderado.

Sin embargo, estos hallazgos positivos contrastan con el estudio de Fernández L. et al. (21), cuyos resultados fueron más alineados con los observados en Chiclayo, demostrando una satisfacción no satisfactoria del 52,5%. Este conjunto diverso de resultados subraya la variabilidad en la percepción de la satisfacción del usuario en diferentes entornos de atención médica. Refleja cómo factores como el nivel de atención (primaria, secundaria, terciaria), la naturaleza específica de los servicios de salud evaluados, y las expectativas y experiencias individuales pueden influir significativamente en la satisfacción reportada por los usuarios. La disparidad en estos resultados resalta la necesidad de abordajes personalizados y enfocados en la mejora continua de la calidad de la atención para satisfacer adecuadamente las expectativas y necesidades de los usuarios.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario de la estrategia de daños no transmisibles en un centro de salud de Chiclayo, 2023.

La calidad de atención fue aceptable 12,8%, por mejorar 63,0%, y en proceso 24,3% en la estrategia de daños no transmisibles en un centro de salud de Chiclayo.

El grado de satisfacción del usuario fue baja 74,5%, media 21,3% y alta 4,3% en la estrategia de daños no transmisibles en un centro de salud de Chiclayo.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda que se capacite al personal de salud, manteniéndolos actualizado con los avances más recientes permitiéndoles ofrecer tratamientos basados en la evidencia, adoptando innovaciones que mejoren la calidad del cuidado.

Es crucial que el centro de salud promueva el bienestar de su personal, con programas de apoyo al manejo del estrés y al bienestar general, mejorando significativamente la motivación y la satisfacción laboral. Asimismo, capacitar al personal continuamente en atención al cliente, disminuyendo los tiempos de espera, adoptando tecnologías como registros electrónicos y telemedicina.

A los estudiantes de Medicina realizar estudios longitudinales para analizar cómo evolucionan la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el centro de salud a lo largo del tiempo.

REFERENCIAS

1. Ramesh S, Kosalram K. The burden of non-communicable diseases: A scoping review focus on the context of India. *J Educ Health Promot.* [Internet] 2023 [citado 28 de julio 2023];28(12):1-41. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10127498/>
2. Institute for Health Metrics and Evaluation. *HealthData.org* [Internet]. Seattle: IHME, University of Washington; [citado 28 de Julio 2023]. Disponible en: <https://www.healthdata.org/>
3. World Health Organization. *Hiv Prevention, Testing, Treatment, Service Delivery and Monitoring* [Internet]. 2021. 594. Disponible en: <http://apps.who.int/bookorders>
4. Budreviciute A, Damiani S, Sabir D, Onder K, Schuller P, Plakys G. Management and Prevention Strategies for Non-communicable Diseases (NCDs) and Their Risk Factors. *Frontiers* [Internet] 2020 [citado 01 marzo 2024];8(1). Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.574111>
5. World Health Organization Regional Office for Europe. *Action Plan for the Prevention and Control of Noncommunicable Diseases in the WHO European Region.* Copenhagen 2016. Available online at: https://www.euro.who.int/data/assets/pdf_file/0008/346328/NCDActionPlan-GB.pdf
6. O'Connor R, O'Driscoll R, O'Doherty J, Hannigan A, O'Neill A, Teljeur C. The effect of pay-for-performance in the management of type 2 diabetes mellitus: a cross-sectional observational study. *BJGP.* [Internet] 2020 [citado 29 de julio 2023];4(1). Disponible en: <https://www.mendeley.com/catalogue/20650a28-09f6-37ee-abcb-da64a0e14520/>
7. Neyazi N, Mosadeghrad A, Afshari M, Isfahani P and Safi N. Strategies to tackle non-communicable diseases in Afghanistan: A scoping review. *Front.* [Internet] 2023 [citado 28 de julio 2023]; 11:1-15. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2023.982416/full#B1>
8. Wu F, Narimatsu H, Li X, Nakamura S, Sho R, Zhao G, et al. Control de enfermedades no transmisibles en China y Japón. *Salud Global.* [Internet] 2017 [citado 01 de abril 2024]; 13:8. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12992->

017-0315-8

9. World Health Organization Regional Office for Europe. Country experiences in formulating integrated policies for the prevention and control of noncommunicable diseases. Geneva: World Health Organization (2015). Disponible en: https://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0003/282936/Country-experiences-integrated-policy-development-prevention-control-NCDs.pdf
10. Halpin H, Morales S, Varela M, Moreno M. La prevención de enfermedades crónicas y la nueva salud pública. Rev. de Salud Pública. [Internet] 2021 [citado 29 de julio 2023]; 32:120–154. Disponible en: 10.1007/BF03391595
11. Kamvura T, Dambi J, Chiriseri E. Barriers to the provision of non-communicable disease care in Zimbabwe: a qualitative study of primary health care nurses. BMC Nurs. [Internet] 2022 [citado 29 de julio 2023];21(64). Disponible en: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-022-00841-1>
12. Henao D, Giraldo A, Yepes C. Instruments to Evaluate Quality Perceived by Health Service Users. Revista Gerencia y Políticas de Salud. [Internet] 2018 [citado 29 de julio 2023]; 17(34): 1-12. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n34/1657-7027-rgps-17-34-00069.pdf>
13. Shayo E, Kivuyo S, Seeley J. The acceptability of integrated healthcare services for HIV and non-communicable diseases: experiences from patients and healthcare workers in Tanzania. BMC Health Serv Res. [Internet] 2022 [citado 29 de julio 2023]; 22, 655. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08065-4>
14. Muncibay M. Satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en pacientes adultos mayores diabéticos que son atendidos en el Hospital Distrital vista alegre - Trujillo, 2022. [Tesis pregrado] Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/31392>
15. Cabezas C. Atención médica y de salud en el Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. [Internet] 2019 [citado 29 de julio 2023];36(2):165-6. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4620>.
16. Carias J, Simons P, Naira D. Evaluación de la calidad de la atención en los servicios ambulatorios desde la perspectiva del paciente hipertenso. Rev. Cubana Salud Pública [Internet]. 2022 [citado 29 julio 2023]; 48(1). Disponible

en:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662022000100005&lng=es.

17. Rahayu S, Pribadi P, Septie P. Determinant factors of patient satisfaction and trust in pharmacy staff among people with non-communicable diseases: a patient-center care approach. JFSP. [Internet] 2022 [citado 29 de julio 2023];8(3): 207-214. Disponible en:
<http://journal.unimma.ac.id/index.php/pharmacy/article/view/5150/3773>
18. Rajagopal A, Chellamuthu L, Dhasaram P, Vasudevan K, Mathiyalagen P. Patients' satisfaction survey on healthcare services among non-communicable disease patients at a tertiary care hospital in Puducherry. Indian J Comm Health. [Internet] 2021 [citado 29 de julio 2023];33(1):182-188. Disponible en:
<https://doi.org/10.47203/IJCH.2021.v33i01.025>
19. Salari H, Zahiri M, Haghizadeh M, Fadaei N. Evaluating the quality of Iran's Package of Essential Non-communicable (IraPEN) disease in the Eastern Health Center of Ahvaz: Viewpoints of the referring patients. Arch Pharma Pract. [Internet] 2020 [citado 29 de julio 2023];11(1):62-67. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/342757980_Evaluating_the_quality_of_Iran's_Package_of_Essential_Noncommunicable_IraPEN_disease_in_the_Eastern_Health_Center_of_Ahvaz_Viewpoints_of_the_referring_patients
20. Dyan D, Williams A, Silmons M, Carias A. Satisfacción en la calidad de atención de salud en pacientes hipertensos, Municipio de Gracias, Honduras. Rev. Fac. cienc. Méd. (impr). [Internet] 2020 [citado 29 de julio 2023];17(1):15-25. Disponible en:
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1223627>
21. Fernández L, Rodríguez A, Seuc H, Díaz A. Calidad de la atención al diabético tipo 2 en el policlínico José Antonio Echeverría. Rev. Finlay [Internet]. 2020 [citado 19 de agosto de 2023];9(4): 273-283. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2221-24342019000400273
22. Lira J. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de salud con hipertensión arterial y diabetes mellitus en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa - 2022. [Tesis pregrado] Universidad Católica de Santa María; 2022. Disponible en:

- <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11628>
23. Muncibay M. Satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en pacientes adultos mayores diabéticos que son atendidos en el hospital distrital vista alegre - Trujillo, 2022. [Tesis posgrado] Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; 2022. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/31392>
24. Ruiz C. Calidad del servicio y satisfacción de usuarios de daños no transmisibles del centro de salud Aparicio pomares - Huánuco, 2022. [Tesis pregrado] Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; 2022. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/29996>
25. Estela A. Factores y calidad del proceso de atención en usuarios con enfermedades no transmisibles en el centro de salud Huanchaco, 2021. [Tesis posgrado] Universidad César Vallejo, 2022. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/91487>
26. Condori M, Arispe C. Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental. [Internet] 2022 [Citado el 30 de julio 2023];11(2). Disponible en:
<https://revistadeinvestigacion.uwiener.edu.pe/index.php/revistauwiener/article/view/256/173>
27. Barrantes E. Calidad de atención y satisfacción de pacientes hipertensos en un centro de salud de Cajamarca. [Tesis posgrado] Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en:
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104799/Barrantes TEASD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104799/Barrantes_TEASD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Ramos S. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón - Chimbote, 2021. [Tesis pregrado] Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; 2019. Disponible en:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25553/SATISFACCION_USUARIOS_RAMOS_MOSCOSO_SARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. [Internet] 2020 [Citado el 30 de julio 2023];9(1). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>

30. Vega N, Flores R, Flores I, Hurtado B, Rodríguez S. Teorías del aprendizaje. XIKUA Boletín Científico De La Escuela Superior De Tlahuelilpan. [Internet] 2019 [citado 02 de abril 2024]; 7(14):51-53. Disponible en: <https://doi.org/10.29057/xikua.v7i14.4359>
31. Molina M, Quesada L, Ulate D, Vargas S. La calidad en la atención médica. Medicina. [Internet] 2004 [citado el 30 de julio de 2023];21(1):109-117. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en.
32. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Conexión esan. [Internet] 2016 [citado el 30 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>
33. Àlvar N, Rosa S. La calidad de la atención sanitaria. [Internet] 2018 [citado el 30 de julio de 2023]. Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf.
34. Aguilar F. Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del hospital Regional Docente de Trujillo. [Tesis de especialización]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4863/BC3673%20AGUILAR%20LOPEZ.pdf?sequence=3&isAllowed>
35. Linares N, López O. La equidad en salud. Medicina Social. [Internet] 2018 [citado 30 de julio 2023];3(3): 247-249. Disponible en: https://piri.ufro.cl/images/documentos/la_equidad_en_salud_1.pdf
36. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Internet] 2023 [citado el 3 de julio 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
37. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Rev. Calidad Asistencial [Internet] 2001 [Citado el 30 de julio 2023]; 16. Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
38. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium. [Internet] 2015 [citado 30 de julio

- 2023];18(35):57-76. Disponible en: http://www.ucla.edu/ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf
39. Matsumoto N. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS [Internet] 2014 [citado 30 de julio de 2023];34:181-209. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
40. Santirso M. Mejora de la calidad de la salud mental. EDIMSA. [Internet] 2007 [citado 30 de julio de 2023]. Disponible en: https://www.who.int/mental_health/policy/quality_module_spanish.pdf
41. Delgado M, Vásquez M, Moraes L. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Rev. Salud Pública. [Internet] 2010 [citado 30 de julio 2023];12(4):33-45. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642010000400001
42. Febres R, Mercado R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet] 2020 [citado 30 de julio 2023]; 20(3): 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
43. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet] 2008 [citado 30 de julio 2023];34(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es.
44. Huamán R. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del centro de salud “Los Licenciados”, Ayacucho 2017. [Tesis pregrado] 2018 [citado 30 de julio de 2023]. Disponible en: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9640/Tesis_calidad_atenci%C3%B3n_satisfacci%C3%B3n_servicio%20de%20odontolog%C3%ADa_centro%20de%20salud_Los%20Licenciados_Ayacucho.pdf?sequence=1&isAllowed=y

45. Calidad de servicio del paciente cliente. SolidConvert. [Internet] 2007 [citado 03 de agosto 2023]. Disponible en: <https://docplayer.es/5394457-l-marco-teorico-1-1-1-calidad-de-servicio-del-paciente-cliente.html>
46. Varela J, Rial A, García E. Presentación de una escala de satisfacción con los servicios sanitarios de atención primaria. Psicothema. [Internet] 2003 [citado 30 de julio de 2023]; 15(4): 656-661. Disponible en: <https://www.psicothema.com/pi?pii=1120>
47. Organización Panamericana de la Salud. Enfermedades no transmisibles. [Internet] 2023 [citado 30 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermedades-no-transmisibles>.
48. Jacaranda P, Silva R. Silva I. Evolución de las enfermedades no transmisibles en el mundo. [Internet] 2020 [Citado 18 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://milenaria.umich.mx/ojs/index.php/milenaria/article/view/86/41>
49. ¿Qué es la diabetes? Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. [Internet] 2023 [Citado 18 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.cdc.gov/diabetes/spanish/basics/diabetes.html>
50. Presión arterial alta en adultos – hipertensión. MedlinePlus. [Internet] 2021 [citado 18 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/000468.htm>
51. ¿Qué es el cáncer? Instituto Nacional del Cáncer. [Internet] 2021 [citado 18 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.cancer.gov/espanol/cancer/naturaleza/que-es>
52. Enfermedades cardiovasculares. Organización Panamericana de la Salud. [Internet] 2023 [citado 18 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermedades-cardiovasculares>
53. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación [Internet]. 6.^a ed. México: McGraw Hill Education.; 2014 [citado 18 de mayo de 2023]. Disponible en: https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_de_la_Investigacion
54. Vega A, Maguiña J, Lama J, Correa L. Estudios transversales. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet] 2021 [citado 03 de agosto 2023];21(1):179-185. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH>

55. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médico de apoyo. Lima: Dirección General de Salud de las Personas; 2012. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
56. Granado S. Metodología para evaluar la satisfacción de los pacientes de un hospital público. [Tesis doctoral]. Universidad Autónoma de Madrid, 2008. Disponible en: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/2049/4939_granado_orden_susan_a.pdf?sequence=1
57. Sánchez D, Cambil J, Luque F. Informe Belmont. Una crítica teórica y práctica actualizada. J Healthc Qual Res. [Internet] 2021 [citado 03 de agosto 2023];36(3):179-80. Disponible en: <https://medes.com/publication/161674>

ANEXO 02: ACTA DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo Orlando Perez Delgado asesor del Programa de Estudios de la facultad de ciencias de la salud, escuela profesional de medicina humana y revisor de la investigación de las estudiantes, Cordova Vasquez Giasmin del Rosario, Freitas Encina Esthefanny Gissel, titulada:

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA
ESTRATEGIA DE DAÑOS NO TRANSMISIBLES EN UN CENTRO DE SALUD
CHICLAYO, 2023.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación en la Universidad Señor de Sipán S.A.C., aprobada mediante Resolución de Directorio N° 145-2022/PD-USS.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

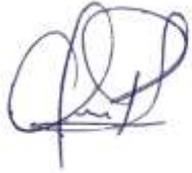
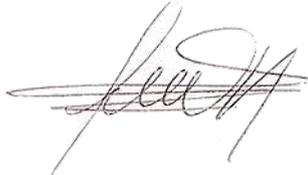
Dr. Orlando Perez Delgado	DNI: 41330590	
---------------------------	---------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Pimentel, 4 de noviembre de 2023.

ANEXO 03: ACTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Dr. Orlando Perez Delgado. quien suscribe como asesor designado mediante Resolución de Facultad N° N°0583-2023/FCS-USS, del proyecto de investigación titulado "Calidad de atención y satisfacción del usuario de la estrategia de daños no transmisibles en un centro de salud chiclayo, 2023", desarrollado por las estudiantes: Cordova Vasquez Giasmin del Rosario, Freitas Encina Esthefanny Gissel, del Programa de Estudios de la facultad de ciencias de la salud, escuela profesional de medicina humana, acredito haber revisado, realizado observaciones y recomendaciones pertinentes, encontrándose expedito para su revisión por parte del docente del curso.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Dr. Orlando Perez Delgado	DNI:41330590	
Cordova Vasquez Giasmin del Rosario	DNI: 75688023	
Freitas Encina Esthefanny Gissel	DNI: 72032754	

Pimentel, 4 de noviembre de 2023

**ENCUESTA PARA EVALUAR CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA
ESTRATEGIA DE DAÑOS NO TRANSMISIBLES EN UN CENTRO DE SALUD
CHICLAYO, 2023.**

Distinguido usuario (a), con la finalidad del presente cuestionario se evaluará la calidad de atención del usuario por lo cual solicito de manera especial su colaboración respondiendo las siguientes preguntas.

INSTRUCCIONES. Lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente.

SEXO: Masculino () Femenino ()

Anexo 3

EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica 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 personal de enfermería, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E Que la atención para tomarse la muestra de orina sea rápida							
08	E Que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico psiquiatra son los suficientes							
09	E Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Que el médico le realice una evaluación completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							

12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud								
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza								
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia								
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud								
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención								
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos								
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán								
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes								
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes								
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención								
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos								

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica 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	P ¿El personal de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse muestra de orina fue rápida?							
08	P ¿El tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico son lo suficiente?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							

10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?								
11	P	¿El médico le realizó la consulta médica en forma completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido?								
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?								
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?								
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?								
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?								
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?								
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?								
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?								
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?								

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ESTRATEGIA DE DAÑOS NO TRANSMISIBLES EN UN CENTRO DE SALUD CHICLAYO, 2023.

Por favor marque con una (X), las respuestas que crea conveniente para Usted. Las

siguientes preguntas, siendo:

- 4 = Totalmente de acuerdo,
- 3 = De acuerdo,
- 2 = Indiferente,
- 1 = En desacuerdo,
- y 0 = Totalmente en desacuerdo

N°	Preguntas	0	1	2	3	4
01	¿La información clínica que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá fue clara?					
02	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
03	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
04	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
05	¿El tiempo de duración de su consulta brindados por el médico son lo suficiente?					
06	¿El trato por parte del personal de enfermería es con amabilidad?					
07	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?					
08	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					
09	¿El tiempo de espera en consultas es adecuada?					
10	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
11	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
12	¿La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse?					