

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO
PROFESIONAL DE MÉDICO CIRUJANO**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTIAGO APÒSTOL,
BAGUA GRANDE, JUNIO 2023**

Autor: Bach. Liliana Estefani Villavicencio Vera

Asesor: Mg. Carlos Martín Torres Santillán

CHACHAPOYAS – PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Villavicencio Vera L'liana Estepani
DNI N°: 72081464
Correo electrónico: 7208146451@untrm.edu.pe
Facultad: Medicina
Escuela Profesional: Medicina Humana

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

"Nivel de Satisfacción en usuarios de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol, Agua Grande, Junio 2023"

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Torres Santillán Carlos Martín
DNI, Pasaporte, C.E N°: 09540571
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) https://orcid.org/0000-0002-7412-4781

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) _____

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

3.03.01 Ciencias del cuidado de la salud y Servicios

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 15 noviembre, 2023

Firma del autor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 1

Firma del Asesor 2

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y ser el forjador de mi camino, el que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo, al creador de mis padres y de las personas que más amo.

A quienes me inspiraron y me ayudaron a llegar donde he llegado, a mi familia.

Con todo mi corazón a ti mamá, tus esfuerzos son indescriptibles por ver mi superación y tu amor es para mí invaluable, te amo con el alma mi heroína.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes de la facultad de Medicina, por compartir sus conocimientos rigurosos y precisos, quienes con su paciencia, dedicación y apoyo constituyen la base de mi carrera profesional.

Al jurado de tesis por su valioso tiempo en la revisión de este trabajo de investigación y por los comentarios y sugerencias para mejorar.

A mi asesor de tesis por haberme guiado en esta tesis, en base a su experiencia y sabiduría ha sabido direccionar mis conocimientos.

A los directivos del Hospital Santiago Apóstol de Bagua Grande, por brindarme las facilidades durante la elaboración de esta tesis.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA**

Ph. D. Jorge Luis Maicelo Quintana
RECTOR

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. María Nelly Luján Espinoza
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Dra. Carmen Inés Gutiérrez de Carrillo
DECANA (E) DE LA FACULTAD DE MEDICINA

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada "Nivel de satisfacción en usuarios de emergencia del Hospital Santiago Apóstol, Bagua Grande, Junio 2023." del egresado Liliana Estefani Villavicencio Vera de la Facultad de Medicina Escuela Profesional de Medicina Humana de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 11 de Septiembre de 2023



Firma y nombre completo del Asesor

Mg. Carlos Martín Torres Santillán.

JURADO EVALUADOR

(Resolución de Decanato N° 027-2023-UNTRM-VRAC/FAMED)



Presidente.

Mg. Jorge Arturo La Torre y Jiménez



Secretario.

Mg. Rossmery Leonor Poemape Mestanza.



Vocal

Mg. Julio César Bautista Zuta

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Nivel de Satisfacción en usuarios de emergencia del Hospital
Santiago Apóstol, Bagua Grande, Junio 2023.

presentada por el estudiante ()/egresado (X) Liliana Estefani Villavicencio Vera
de la Escuela Profesional de Medicina Humana

con correo electrónico institucional 7208146451@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

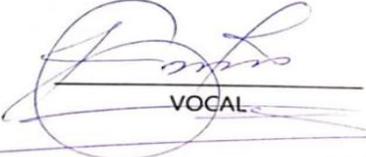
- La citada Tesis tiene 14 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 12 de octubre del 2023


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES: _____
.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 10 de Noviembre del año 2023, siendo las 17 horas, el aspirante: Liliana Estefanía Villavicencio Vera, asesorado por el Mg Carlos Martín Torres Bontalón defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Nivel de Satisfacción en Usuarios de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande, 1 de junio 2023, para obtener el Título Profesional de Medicina Cirujano a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg Jany Lucia La Cruz y Jimenez
Secretario: Mg Julia Carr Benavente Zuta
Vocal: Mg Rosmarie Paucupe Martinez

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (por Unanimidad (X) / Mayoría ()) Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 18.00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES: Ninguna Nota 17

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	vi
JURADO EVALUADOR	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	25
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES.....	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sexo	29
Tabla 2. Condición del encuestado	30
Tabla 3. Edad	31
Tabla 4. Grado de instrucción	32
Tabla 5. Tipo de seguro	33
Tabla 6. Tipo de usuario	34
Tabla 7. Tópico o área donde fue atendido.....	35
Tabla 8. Dimensión fiabilidad	36
Tabla 9. Dimensión capacidad de respuesta	37
Tabla 10. Dimensión seguridad	38
Tabla 11. Dimensión empatía	39
Tabla 12. Dimensión aspectos tangibles	40
Tabla 13. Dimensiones globales	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo	29
Figura 2. Condición del encuestado.....	30
Figura 3. Edad.....	31
Figura 4. Grado de instrucción	32
Figura 5. Tipo de seguro	33
Figura 6. Tipo de usuario.....	34
Figura 7. Tópico o área donde fue atendido	35
Figura 8. Dimensión fiabilidad	36
Figura 9. Dimensión capacidad de respuesta.....	37
Figura 10. Dimensión seguridad.....	38
Figura 11. Dimensión empatía.....	39
Figura 12. Dimensión aspectos tangibles	40
Figura 13. Dimensiones globales.....	41

RESUMEN

En el presente estudio se sostuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio 2023. El estudio contó con un enfoque cuantitativo, descriptivo, observacional, prospectivo y transversal. La población estuvo constituida por 797 personas atendidas en el mes de junio, de los cuáles se tomó una muestra de 259 personas. Como instrumento se aplicó la encuesta SERVPERF. Los resultados mostraron que en base al análisis de la variable de nivel de satisfacción del usuario, se hizo una evaluación de todas las dimensiones, teniéndose un porcentaje global de 98,1% de usuarios satisfechos y 1,9% de usuarios insatisfechos, donde 3 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía) superaron el 90%, mientras que hubo más de 10% de insatisfacción en las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles, donde los usuarios indican que no siempre su problema de salud mejora o se resuelve, ni las señales de emergencia son adecuadas. Se concluyó que el 98,1% de los encuestados se encuentran satisfechos con el Servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol.

Palabras clave: Capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, satisfacción, seguridad.

ABSTRACT

In the present study, the objective was to determine the level of satisfaction of the users treated in the Emergency Department of the Santiago Apostol Hospital in Bagua Grande during the month of June 2023. The study had a quantitative, descriptive, observational, prospective and cross-sectional approach. The population consisted of 797 people attended in the month of June, from which a sample of 259 people was taken. The SERVPERF survey was applied as an instrument. The results showed that based on the analysis of the user satisfaction level variable, an evaluation of all dimensions was made, with a global percentage of 98.1% of satisfied users and 1.9% of dissatisfied users, where 3 dimensions (reliability, responsiveness and empathy) exceeded 90%, while there was more than 10% dissatisfaction in the dimensions of security and tangible aspects, where users indicate that their health problem does not always improve or is resolved, nor emergency signals are adequate. It was concluded that 98.1% of those surveyed are satisfied with the Emergency Service of the Santiago Apostol Hospital.

Keywords: Response capacity, empathy, reliability, satisfaction, security.

I. INTRODUCCIÓN

Como medida crucial de la calidad del servicio, la satisfacción del paciente tiene una importancia significativa dentro de la profesión de medicina. Sirve como un resultado invaluable de la atención al paciente, estrechamente relacionado con el bienestar de la persona. Al fomentar un compromiso y una participación óptimos en su proceso de atención médica, la satisfacción se convierte en última instancia en una evaluación subjetiva de la atención recibida (Asamrew et al., 2020).

De la valoración de las interacciones personales y de los criterios subjetivos surge el sentimiento de satisfacción. Esto implica medir la calidad del servicio, reconocer la valía y recordar instancias pasadas que cumplieron con un estándar satisfactorio (Umoke et al., 2020).

Ante ello, en el ámbito nacional, una mayor participación de los pacientes mejora la prestación de una atención óptima y aumenta la satisfacción del usuario. Esta valoración subjetiva de los individuos sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados es crucial para el bienestar de la atención sanitaria. Dar gran importancia a la satisfacción es invaluable ya que se correlaciona directamente con la evaluación de los servicios de salud (Arcentales et al., 2021).

La calidad del servicio es una disciplina amplia que cubre muchos aspectos de una organización, como políticas, capacitación del personal, comentarios de los clientes y más. Para muchas personas puede ser abrumador navegar por esta complejidad y determinar por dónde empezar. En el mundo actual, donde los clientes están muy informados y tienen conocimientos tecnológicos, la calidad del servicio de una empresa es crucial para su supervivencia. Esto significa que las empresas se esfuerzan constantemente por mejorar sus procesos, servicios y productos para atraer y retener a estos clientes exigentes (Álvarez et al., 2021).

En investigaciones internacionales, se tiene a Deji-Dada et al. (2021), quienes en este estudio “Satisfacción de los pacientes con los servicios de atención de emergencia en un hospital universitario en el suroeste de Nigeria”, tuvieron como objetivo medir la satisfacción de los pacientes ingresados en el Centro de Emergencia y determinar los factores que afectan la satisfacción. Se realizó un estudio transversal durante cuatro meses entre los pacientes que ingresaron en emergencias del hospital. El método de muestreo sistemático fue utilizado por

personal capacitado que recopiló los datos de los participantes mediante un cuestionario estructurado previamente probado. Los resultados indicaron que de los 199 pacientes que participaron, el 51,3% calificó la recepción en el Centro de Emergencias como muy buena mientras que la rapidez en el control del dolor fue calificada como excelente por sólo el 9,0% de los participantes. Tanto las enfermeras como los médicos obtuvieron un valor comparable en la actitud general en los 5 dominios de puntuación. En general, el 90,5 % de los participantes estuvo satisfecho con los servicios y las experiencias en el Centro de Emergencias del hospital; No obstante, las zonas de crecimiento sugeridas contienen el uso de más gente en un 51,8 %, la provisión de más herramientas en un 41,2 % y el 27,6 % pidió la disponibilidad de más lugares. Como conclusión se tiene que la mayoría de los pacientes atendidos se mostró satisfecho con el servicio general en nuestro Centro de Emergencia, mientras que algunas otras áreas requieren mejoras.

Fontova-Almató et al. (2019) en su estudio “Factores asociados a la satisfacción de pacientes y acompañantes con el servicio de urgencias hospitalario: un estudio descriptivo, transversal”, se propuso como objetivo determinar el nivel de satisfacción con un servicio de emergencia y señalar los factores que se corresponden con la satisfacción. En el método, el análisis se caracterizó por ser descriptivo, y por recorrer los pasillos de un diseño transversal. Los individuos del análisis fueron pacientes y aquellos que los acompañaban que llegaron a la sala de emergencias por 3 meses. Los pacientes fueron elegidos al azar del registro de visitas al servicio de urgencias durante el período de estudio. Se estudiaron variables sociodemográficas y variables relacionadas con la atención recibida a través de cuestionarios (tasa de respuesta 33%). En los resultados se analizó que la mayor edad se asoció con una mayor satisfacción ($p = 0,002$), el sexo femenino ($p = 0,013$) y un mayor optimismo ($p < 0,001$).

García et al. (2018) en su estudio “Satisfacción del paciente con los servicios de urgencias prehospitalarias. Un estudio cualitativo que compara las opiniones de profesionales y pacientes”, planteó como objetivo describir la satisfacción de los pacientes con los conocimientos de primeros auxilios prehospitalarios y determinar si los pacientes y los profesionales compartían las percepciones de los predictores de satisfacción. En este método, la investigación cualitativa se lleva a cabo en dos etapas. En primer lugar, se realizó una revisión en Medline, Scopus y Cochrane entre enero de 2000 y julio de 2016. En segundo

lugar, para identificar las prioridades clave en la atención al paciente, se realizaron 79 entrevistas semiestructuradas con pacientes, además de tres grupos focales compuestos por profesionales, como proveedores de atención médica y consultores. Después de realizar una revisión exhaustiva, se encontró que 33 estudios eran relevantes, y la mayoría se realizó en Europa a través de cuestionarios. En los resultados estos estudios revelaron un grado notablemente elevado de satisfacción tanto de los pacientes como de las personas que llamaron. La gratificación de estas personas dependía de una combinación del tiempo de respuesta para la asistencia y la capacidad para resolver el problema en cuestión. Si bien los estudios publicados no han revisado adecuadamente todo el proceso asistencial, ni han relacionado la medición del tiempo real con la atención de urgencias. Sin embargo, la capacidad de respuesta y la capacidad percibida para resolver la situación se consideraron factores cruciales para la satisfacción. También se valoran positivamente los servicios adicionales que aborden con eficacia una amplia gama de preocupaciones de los ciudadanos. Además, aunque existen razones limitadas para la ausencia de atención en persona, determinar el paradero del paciente, considerar las atenciones que deben tener a nivel emocional de la persona que llama y mantener la comunicación por teléfono hasta que llegue el personal de emergencia son indicadores significativos de satisfacción.

Owaidh et al. (2018) en su investigación “Satisfacción de los pacientes con los servicios de atención médica en el sur de Arabia Saudita”, indicó como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes en centros de atención primaria y hospitales terciarios en Al-Baha, Arabia Saudita. En el método, se realizó un estudio transversal durante marzo de 2018 utilizando un cuestionario que ha combinado medidas (ambulatorias y hospitalarias) para incluir pacientes ingresados y asistentes de clínicas. Después de explicar la naturaleza y el propósito del estudio, se obtuvo el consentimiento individual de todos los participantes antes de completar el cuestionario. En los resultados, se analizaron 303 respuestas, de las cuales (50,8%) eran del sexo masculino, (93,1%) tenían entre 15 y 45 años, alrededor de dos tercios (65,3%) eran solteros, (79,9%) satisfechos con los ingresos y la mayoría (69,6%) ha terminado o sigue estudiando en la universidad, lo que indica un alto nivel educativo en nuestra muestra. El (82,8%) estaba satisfecho con el trato de las enfermeras, el (90,1%) estaba satisfecho con el trato de los médicos y alrededor del (79,6%) estaba satisfecho con la limpieza, la tranquilidad y el diseño del establecimiento. Se concluyó que la satisfacción

entre la muestra se considera alta e indica una buena atención brindada por los centros de salud en la región de Al-Baha, Arabia Saudita. El género masculino y el mayor nivel educativo se asociaron con mayores niveles de satisfacción. El factor menos satisfactorio se refería a la comunicación; por lo tanto, recomendamos implantar programas relacionados con las habilidades de comunicación para los proveedores de atención médica.

Amro et al. (2018) en su estudio “Los factores afectan la satisfacción de los pacientes en los departamentos de emergencia de Palestina”, observó como objetivo examinar la percepción del paciente en base a la atención recibida en comparación con la atención esperada. En el método, este estudio se utilizó un diseño descriptivo y transversal. Se reclutaron todos los pacientes mayores de 10 años que asistieron a hospitales privados y gubernamentales en Cisjordania por todas las condiciones de salud potenciales (n = 1150 pacientes). Se utilizó la versión en árabe del cuestionario autoadministrado "Brief Emergency Department Patient Satisfaction Scale (BEPSS)". En los resultados se manifestó que la mayoría de los sujetos eran hombres en la categoría de (21-39) años y vivían en pueblos. Más de la mitad de los sujetos eran asistentes a urgencias en hospitales privados durante los turnos de noche. La duración de la espera de los sujetos para ver a médicos y enfermeras fue inferior a 15 min. Los sujetos estaban altamente satisfechos según la clasificación ordenada en diferentes elementos en los dominios de la escala BEPSS. Hubo varias diferencias conocidas como significativas entre los grupos en BEPSS relacionadas con el nivel educativo y el lugar de residencia ($F=6.14$, $p \leq 0.00$) y ($F=3.50$, $p=0.03$) respectivamente. Se concluyó que este estudio mostró que la puntuación general de satisfacción de los pacientes fue de 3,77 sobre 5 y esto refleja un nivel aceptable de satisfacción de los pacientes Servicios hospitalarios de emergencia y proveedores de atención médica en Palestina.

Dentro de las investigaciones nacionales, se tiene a Yauri (2022) en su estudio “Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del área de emergencia en un hospital regional, Callao, enero-junio 2022”, quien tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción. En el método, utilizó un diseño de investigación descriptivo y transversal, así como una metodología de investigación fundamental. Se seleccionó para el estudio una muestra de 118 personas que habían recibido atención médica del servicio de urgencias en las dos últimas semanas de junio. En los resultados, la satisfacción, por el contrario, fue mayoritariamente alta (61,86%), siendo la dimensión expectativas la que

recibió la mayor calificación de satisfacción. Mediante la implementación del análisis correlativo, se pudo definir una conexión positiva significativa entre lo estudiado, con un índice de confiabilidad del 95% ($p < 0,05$).

Cuito (2022) en su estudio “Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022”, tuvo como objetivo analizar el nivel de satisfacción. En el método, analizó que en su estudio el enfoque adoptado fue descriptivo, transversal y no experimental, empleando la herramienta SERVQUAL como medio de recopilación de datos. Un total de 235 usuarios participaron en el estudio, respondiendo a un cuestionario estructurado. Los resultados indicaron que una gran parte de los usuarios eran del sexo femenino (54,9%), con edad entre 31 y 50 años (51,3%) y con estudios secundarios (62,1%). Casi todos los usuarios (99,6%) tenían SIS y el 95,7% eran pacientes recurrentes. En la dimensión receptividad, el 5,1% se mostró satisfecho, el 85,1% se mostró indiferente y el 9,8% se mostró insatisfecho. Para la dimensión seguridad, el 35,3% se mostró satisfecho, el 63% se mostró indiferente y solo el 1,7% se mostró insatisfecho. La dimensión empatía indicó un 13,2% de usuarios satisfechos, un 83,8% indiferente y un 3% insatisfecho. Finalmente, en lo que corresponde a elementos tangibles, el 12,8% se mostró satisfecho, el 85,5% se mostró indiferente y el 1,7% se mostró insatisfecho.

Piedra (2018) en su estudio “Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017”, analiza que el objetivo de su investigación fue establecer una conexión entre el grado de atención brindado por el Hospital II-EsSalud de Vitarte Tema de Medicina (TM). En el método, realizó un estudio observacional y descriptivo, utilizando un cuestionario de 22 preguntas basado en el instrumento SERVQUAL modificado. El estudio utilizó un tamaño de muestra que aseguró un intervalo de confianza del 95% y una tasa de precisión del 9%. En resultados, de las 124 encuestas realizadas, el 54% fueron cumplimentadas por acompañantes, mientras que el 53,2% fueron cumplimentadas por mujeres y el 46,8% por hombres. Además, la mayoría de los encuestados (40,3%) tenía entre 36 y 64 años, mientras que el 62,9% tenía estudios secundarios o superiores. Es interesante notar que la mayoría de los pacientes (85,5%) expresaron satisfacción con el servicio recibido, siendo la confiabilidad (90,3%) y la empatía (91,9%) los aspectos más valorados, mientras que la seguridad (37,1%) y los elementos tangibles (27,4%) eran los menos importantes. Además, la investigación

indicó que la empatía y la confiabilidad eran las dimensiones críticas que afectaban los niveles de satisfacción, y el estudio recomendó mejoras en la limpieza y señalización de los entornos de MT.

Castillo y Quiroz (2018) en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018”, determinaron que en su investigación tuvieron como objetivo determinar que la calidad sobre la atención que se da en sus servicios de emergencia prioriza la satisfacción de sus pacientes. En el método, se empleó un enfoque no experimental, transversal y descriptivo. Se muestrearon un total de 97 individuos, tanto pacientes como acompañantes. Los resultados indicaron que el 86,60% de las personas que fueron encuestados estuvo totalmente de acuerdo, mientras que el 13,40% estuvo de acuerdo con la calidad de atención. Además, los usuarios y acompañantes reportaron un índice de satisfacción del 84,54% con la atención recibida.

Chambilla y Sotomayor (2018) en su estudio “Relación de los niveles de prioridad de triaje y satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Ilo-Moquegua-2017”, indicaron que su investigación describió como objetivo explorar el vínculo entre las variables que tienen una relación de forma cercana con la satisfacción de los usuarios del Hospital Ilo de Moquegua en 2017. En el método, para recopilar los datos necesarios, se encuestó a 180 usuarios y se registraron sus comentarios. Los resultados indicaron que el nivel de prioridad I mostró una correlación significativa ($p=0,003$) con la satisfacción del usuario, mientras que los niveles II, III y IV ($p=0,231$, $p=0,891$, $p=0,067$, respectivamente) no.

Dentro de las investigaciones regionales, se tiene a Huamán (2022) en su estudio “Nivel de satisfacción del usuario del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, Perú, 2021”, quien realizó un estudio donde el objetivo fue medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos que utilizaron los servicios de emergencia del Hospital en Chachapoyas, ubicado en la región Amazonas de Perú durante el año 2021. En el método, consistió en 76 usuarios externos que recibieron atención médica en el Hospital. Los resultados indicaron que la mayor parte de los usuarios externos atendidos eran mujeres, representando el 51,3% de la muestra, mientras que los hombres representaban el 48,7%. En cuanto a la edad, los de 33 a 45 años constituían el grupo más numeroso, con un 40,8%, mientras que los de 59 años representaban sólo el 1,3%. La mayoría de los usuarios procedían de la provincia de Luya,

constituyendo el 28,9% de la muestra, mientras que un número menor de usuarios, el 15,8%, procedían de Rodríguez de Mendoza y Bagua. En cuanto al nivel educativo, una parte importante de los usuarios, el 35,5%, había completado la educación secundaria, mientras que el 31,6% había alcanzado un nivel educativo superior. De esas dimensiones, la confiabilidad recibió un índice de satisfacción del 99%, mientras que la capacidad de respuesta fue calificada como 53% satisfecha. Se encontró que la seguridad era moderadamente satisfactoria con una calificación del 55 %, mientras que la empatía y los aspectos tangibles recibieron una calificación de satisfacción moderada del 49 % y el 67 %, respectivamente. De los datos recabados se puede concluir que el 57% de los usuarios se mostró satisfecho, mientras que el 43% se mostró medianamente satisfecho con los servicios prestados.

Palacios (2022) en su estudio “Nivel de satisfacción de la atención en pacientes covid-19 recuperados, servicio de emergencia en dos hospitales nivel II de la región de Amazonas junio-agosto 2020”, analiza que en su estudio enfocó como objetivo medir la satisfacción en la atención que experimentan los usuarios con covid-19 que se recuperaron de su enfermedad luego de ser atendidos en dos hospitales de nivel II en la región amazónica entre junio y agosto de 2020. En el método, se administró una encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman et al. 230 de estos pacientes que recibieron servicios de emergencia en estos hospitales. En los resultados, se recogió que el 86,5% de los pacientes que se recuperaron del servicio de urgencias en dos hospitales experimentaron un nivel satisfactorio. Esto se consideró aceptable con respecto a su tratamiento contra el covid-19.

Grandez (2022) en su estudio “Malversación de fondos y satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022”, enfoca que el objetivo principal de su estudio fue determinar si existía una relación entre los niveles de satisfacción de los usuarios externos en un hospital público de Amazonas y la malversación de fondos. La metodología empleó un diseño básico y correlacional. El tamaño de la muestra consistió en 233 participantes, seleccionados de una población mayor de 4500 usuarios. Las técnicas de encuesta y cuestionario se utilizaron con el fin de recopilar datos. Los resultados reveló que el 64% de los encuestados experimentaron niveles medios de malversación de fondos, mientras que el 23% y el 13% informaron niveles bajos y altos, respectivamente. Además, el 76% de los

usuarios externos expresaron niveles de satisfacción medios, mientras que el 15% y el 9% indicaron niveles de satisfacción bajos y altos, respectivamente.

Espinoza (2021) en su estudio “Nivel de satisfacción y factores sociodemográficos asociados de los usuarios que asisten a los servicios de la Unidad Médico Legal II Amazonas 2019”, se planteó de objetivo examinar cómo las variables sociodemográficas entre los usuarios de la (UML) En el método, se realizó un estudio de campo de correlación cruzada, con un tamaño de muestra de 126 usuarios elegidos mediante técnicas de probabilidad aleatoria estratificada en base a criterios de inclusión específicos. Para evaluar los niveles de satisfacción se utilizó la escala de Likert, siendo el instrumento validado por expertos y probado para su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach (0,824). En los resultados, se tuvo que los niveles de satisfacción de los servicios brindados fueron los siguientes: el nivel de satisfacción de la mesa de informes fue de 28.6%, con un 44.4% mostrando indiferencia y un 27% mostrando insatisfacción; el nivel de satisfacción del médico forense fue del 35%, con un 55% de indiferencia y un 10% de insatisfacción. Luego de aplicar la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson, se determinó que las variables no estaban correlacionadas entre sí. El nivel de satisfacción general se ubicó en 56,6%, indicando un leve nivel de satisfacción e indiferencia en 32,6%.

Miraval et al. (2019) en su estudio “Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en emergencia frente a la calidad de atención de Enfermería en el Centro de Salud de Bolognesi - Amazonas 2017”, tuvieron como objetivo evaluar el nivel sobre la satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de urgencias del Centro de Salud Bolognesi-Amazonas en 2017. En el método, se utilizó un diseño descriptivo de carácter tanto cuantitativo como transaccional. El estudio se centró en la correlación entre variables. Los participantes del estudio fueron 35 pacientes que habían utilizado el Servicio de Emergencia, se tiene que los datos fueron recolectados a través de encuestas y observaciones, utilizando instrumentos como el "Cuestionario de Satisfacción para usuarios hospitalizados". Con un resultado de $p = 0,000$ se estableció una correlación superando el valor significativo ($p < 0,005$) por debajo del error alfa del 5%. Se rechazó la hipótesis nula y se confirmó la hipótesis de investigación. Se observó una relación lineal observable con un crecimiento ascendente positivo entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente dentro del servicio de

urgencias. Esencialmente, a medida que mejora la calidad de la atención de enfermería, también mejora la satisfacción del usuario hospitalizado (paciente).

Torres (2021) en su estudio “Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, Marzo, 2019”, indicó como objetivo buscar medir los niveles de satisfacción de los pacientes del Hospital Regional. La metodología de investigación empleada fue cuantitativa, descriptiva, prospectivo, observacional y transversal. Los resultados del estudio indicaron que una abrumadora mayoría del 94,8% de los encuestados informaron estar satisfechos. Los atributos seguridad, empatía y elementos tangibles arrojaron también altos porcentajes de satisfacción del 96,6%, 94,5% y 86,3%, respectivamente. El estudio concluyó que el nivel de satisfacción general fue del 94,8%. Los atributos que más contribuyeron a la satisfacción fueron la atención oportuna, la disponibilidad de equipos e insumos médicos adecuados y la limpieza del servicio. La causa principal del descontento de los usuarios fue la comunicación insuficiente entre el médico y el paciente durante el tratamiento, combinada con la escasez de personal de atención médica para brindar orientación en situaciones de emergencia.

Por último, dentro de los antecedentes locales, se tiene a Campos (2023) en su estudio “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Bagua Grande 2021”, quien indicó como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021. En el método, se empleó un enfoque cuantitativo, utilizando un grado de análisis descriptivo correlacional con un diseño transversal. Se seleccionó como muestra a 176 pacientes que habían recibido atención ambulatoria y se recogieron los datos mediante técnicas de encuesta, administrándose dos cuestionarios a los pacientes. En los resultados, se puede inferir que la calidad del servicio recibió una calificación promedio del 70%, categorizada como intermedia, mientras que la satisfacción del usuario fue considerada satisfactoria con un 44,9%. En cuanto a la otra variable se percibió en un nivel intermedio de 27,3 %, mientras que la confiabilidad se ubicó en 43,2 %, la seguridad en 37,55 %, la empatía en 45,5 % y los aspectos intangibles en 36,4 %. En 2021 se determinó que existe una correlación robusta entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en los ambulatorios del Hospital Bagua Grande.

Por otro lado, Jiménez (2020) en su estudio “Calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas”, realizó una investigación con objetivo de establecer una correlación entre las variables relacionadas con este estudio. En el método, se utilizó un enfoque no experimental, descriptivo y correlacional, con un tamaño de muestra de 195 encuestados que fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. En los resultados, se tuvo que existe una fuerte asociación positiva entre las variables con un coeficiente de correlación de $Rho = +92,5\%$.

Con base en los estudios, se formuló como problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio 2023?.

Teniéndose como objetivo general; Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio 2023. Además, como objetivos específicos se tuvo; Analizar el grado de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio 2023; Definir el grado de satisfacción para la capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio 2023; Conocer el grado de satisfacción para la dimensión seguridad de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio 2023; Explicar el grado de satisfacción para la dimensión empatía de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio 2023; Examinar el grado de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio 2023.

Ante ello, se planteó como hipótesis general; Existe un bajo nivel de satisfacción por parte de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio 2023.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo de investigación

El estudio fue cuantitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal.

El diagrama de este tipo de estudio resulta ser el siguiente:



Dónde:

M_1 = Paciente atendido en el servicio de emergencia.

O_1 = Nivel de satisfacción del paciente.

2.2. Población, muestra y muestreo

a. Población

La población estuvo conformada por los pacientes o acompañantes que acudieron al Servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio del 2023.

b. Muestra

La muestra se determinó utilizando el promedio de pacientes que acudieron al Servicio de Emergencia en el mes de junio en los últimos cinco años, que ascendió a 797 personas. Esto se calculó utilizando la fórmula indicada:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

p = Probabilidad de aciertos (0,5).

q = Probabilidad de desaciertos (0,5).

e = Error estándar (0,05).

Z = Nivel de confianza (95%) = 1,96

N = Población = 797

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 797}{(0,05)^2 (797-1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 259$$

c. Muestreo

El muestreo se basó en los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

- Usuarios que lograron recibir una atención en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande de ambos sexos que contaron con una edad mayor o igual a 18 años.
- Acompañante que mantuvo una edad mayor o igual a 18 años de la persona que recibió atención en Emergencia, independientemente de su edad.

Criterios de exclusión

- Personas físicas o acompañantes que no recibieron atención en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande.
- Las personas o acompañantes considerados no aptos para participar en la encuesta con base en el juicio clínico de los médicos tratantes, si carecieron de las capacidades físicas o mentales.
- Personas físicas empleadas en hospitales o tengan vínculos familiares con quienes trabajan en ellos.
- Las personas que se rehusaron a firmar el formulario de consentimiento informado incluyendo tanto a los usuarios como a los acompañantes.

2.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos

a. Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta.

b. Instrumento

La medición de la satisfacción de los usuarios se realizó mediante la aplicación del cuestionario SERVPERF, adaptando el instrumento de Ramos et al. (2020).

La encuesta SERVPERF recibe este nombre debido a su singular enfoque en evaluar el desempeño (SERVice PERFormance) y juzgar la calidad de los servicios de atención médica tal como los perciben los pacientes. Esta encuesta consta de veintidós preguntas que pertenecen a las percepciones del usuario y se califican en una escala de uno a siete, siendo uno la más baja y siete la más alta. La escala del 1 al 7 tiene las siguientes calificaciones:

Desde el punto de vista cuantitativo, se estimó para los efectos de valoración de las respuestas de los encuestados los siguientes valores nominales:

Usuario Insatisfecho = 1,2,3

Usuario Satisfecho = 4,5,6,7

- I. Fiabilidad (Preguntas del 01 al 05):** Capacidad para adherirse efectivamente al servicio prestado.
- II. Capacidad de Respuesta (Preguntas del 06 al 09):** Es el compromiso con un servicio rápido y eficiente, comparado con la dedicación para satisfacer las necesidades de los usuarios. Con un enfoque en la calidad y respuestas oportunas, indica el esfuerzo por brindar el mejor servicio posible en un tiempo razonable.
- III. Seguridad (Preguntas del 10 al 13):** Es la evaluación de la confianza en los proveedores de atención médica, lo cual depende de la aptitud del personal en áreas como el conocimiento, la privacidad, la cortesía, la comunicación y la capacidad para inspirar confianza.
- IV. Empatía (Preguntas del 14 al 18):** La empatía es la capacidad de las personas para empatizar con la perspectiva de otra persona, reconocer sus necesidades y responder adecuadamente.
- V. Aspectos Tangibles (Preguntas del 19 al 22):** Estos son los elementos físicos que observan los clientes de una institución. Están vinculados al estado y

características visuales de la infraestructura, maquinaria, personal médico y otros factores físicos.

2.4. Proceso de recopilación de información

El procedimiento para la recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Se solicitó al Hospital Santiago Apóstol de Bagua Grande, la autorización correspondiente para la aplicación del instrumento en Emergencia de este nosocomio.
- Se explicó a cada uno de los pacientes o acompañantes de manera clara, breve y concisa el motivo del estudio.
- Se aplicó el instrumento correspondiente en horario diurno y/o nocturno, durante cualquier día de la semana, dentro del mes de junio.
- Se realizó el acopio de información y el manejo correspondiente.

2.5. Análisis de datos

Se recopiló los datos de los cuestionarios aplicados a los pacientes atendidos en el área de emergencia, siendo tomados durante el mes de Junio. Con los cuestionarios llenados por los usuarios, se pasó los datos a Excel, para la tabulación y el recuento de los cuestionarios. Una vez realizado ello, se procesó la estadística en el programa SPSS versión 27, donde se obtuvo las tablas y gráficos. Se discutió los resultados obtenidos con los antecedentes y se brindó las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

III. RESULTADOS

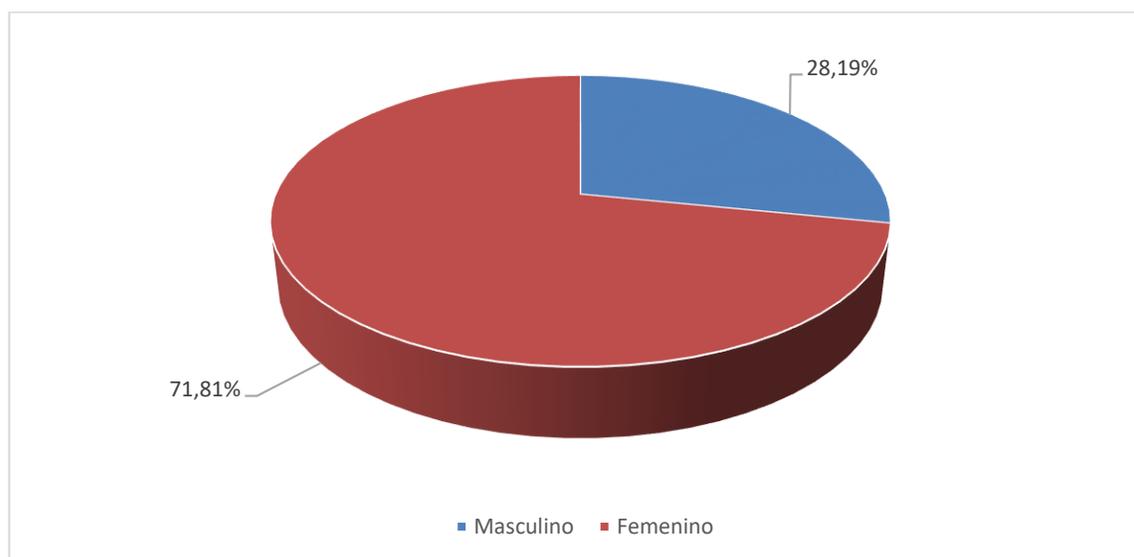
3.1. Variables de control

Tabla 1. Sexo

Sexo	Cantidad	%
Masculino	73	28,19%
Femenino	186	71,81%
Total	259	100,00%

Nota. Elaboración propia.

Figura 1. Sexo



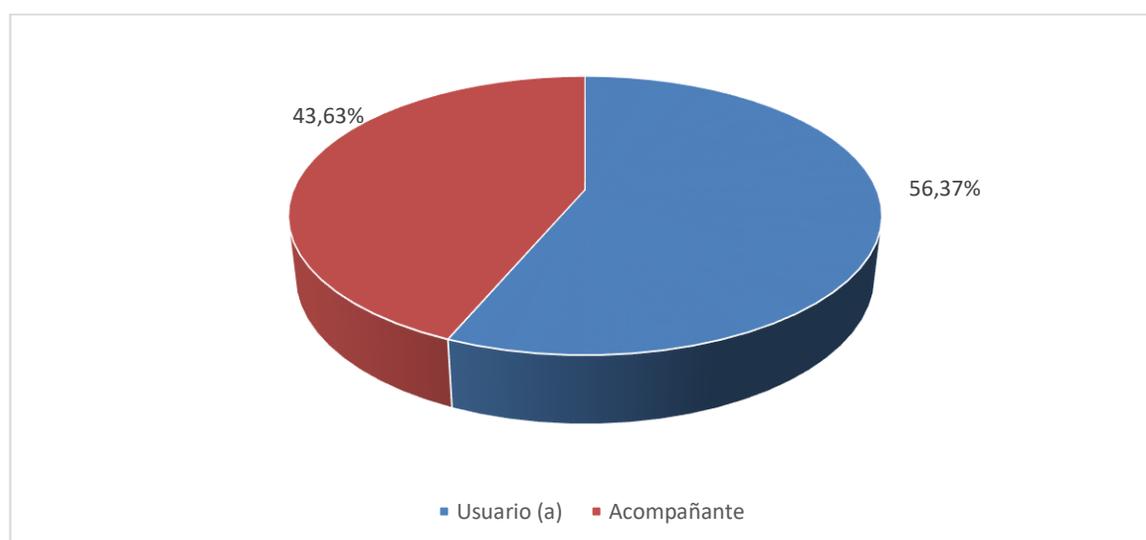
En la tabla 1, se observó que en los encuestados analizados, se dispuso que 73 encuestados son del sexo masculino y 186 encuestadas son del sexo femenino.

Tabla 2. Condición del encuestado

Condición del encuestado	Cantidad	%
Usuario (a)	146	56,37%
Acompañante	113	43,63%
Total	259	100,00%

Nota. Elaboración propia.

Figura 2. Condición del encuestado



Nota. Elaboración propia.

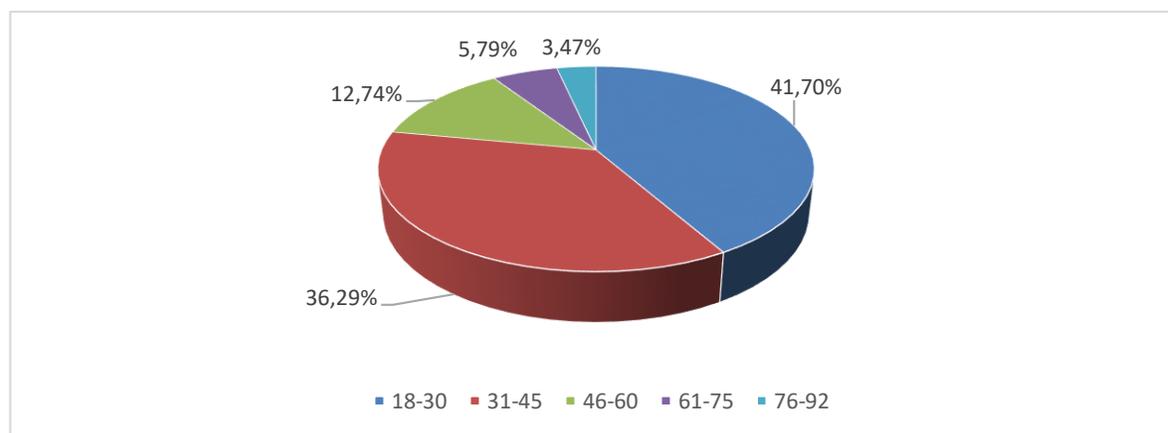
En la tabla 2, se observó que en los encuestados analizados, se dispuso que 146 fueron usuarios y 113 fueron acompañantes.

Tabla 3. Edad

Edad	Cantidad	%
18-30	108	41,70%
31-45	94	36,29%
46-60	33	12,74%
61-75	15	5,79%
76-92	9	3,47%
Total	259	100,00%

Nota. Elaboración propia.

Figura 3. Edad



Nota. Elaboración propia.

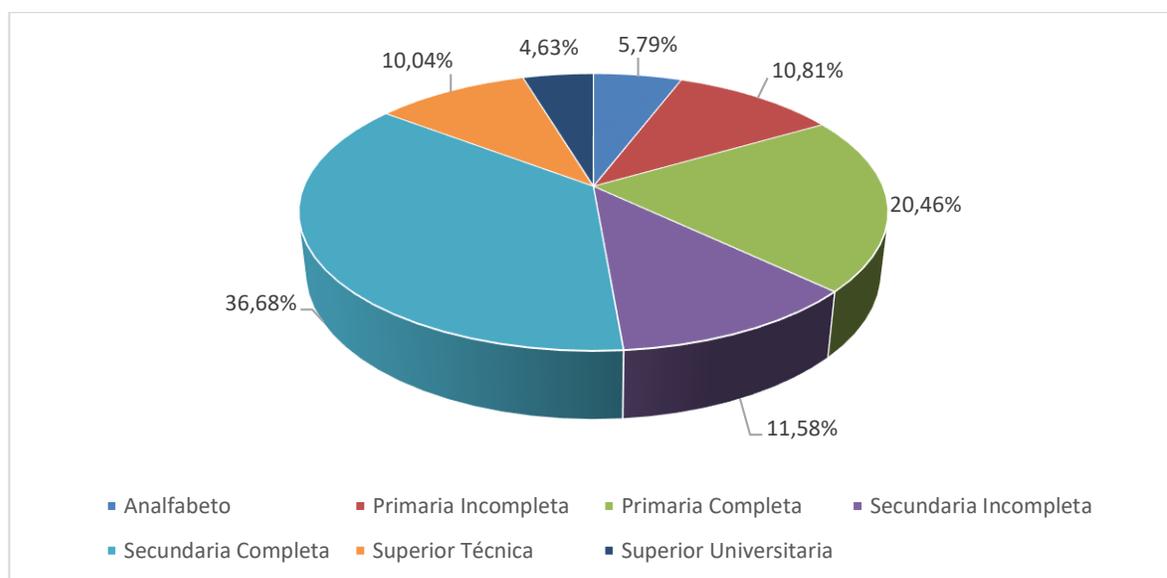
La edad de los encuestados de 18 a 30 años contuvo una cantidad de 108 personas, de 31 a 45 años fue un total de 94 personas, de 46 a 60 años fue de 33 personas, de 61 a 75 años fue de 15 personas y de 76 a 92 años fue de 9 personas.

Tabla 4. Grado de instrucción

Grado de instrucción	Cantidad	%
Analfabeto	15	5,79%
Primaria Incompleta	28	10,81%
Primaria Completa	53	20,46%
Secundaria Incompleta	30	11,58%
Secundaria Completa	95	36,68%
Superior Técnica	26	10,04%
Superior Universitaria	12	4,63%
Total	259	100,00%

Nota. Elaboración propia.

Figura 4. Grado de instrucción



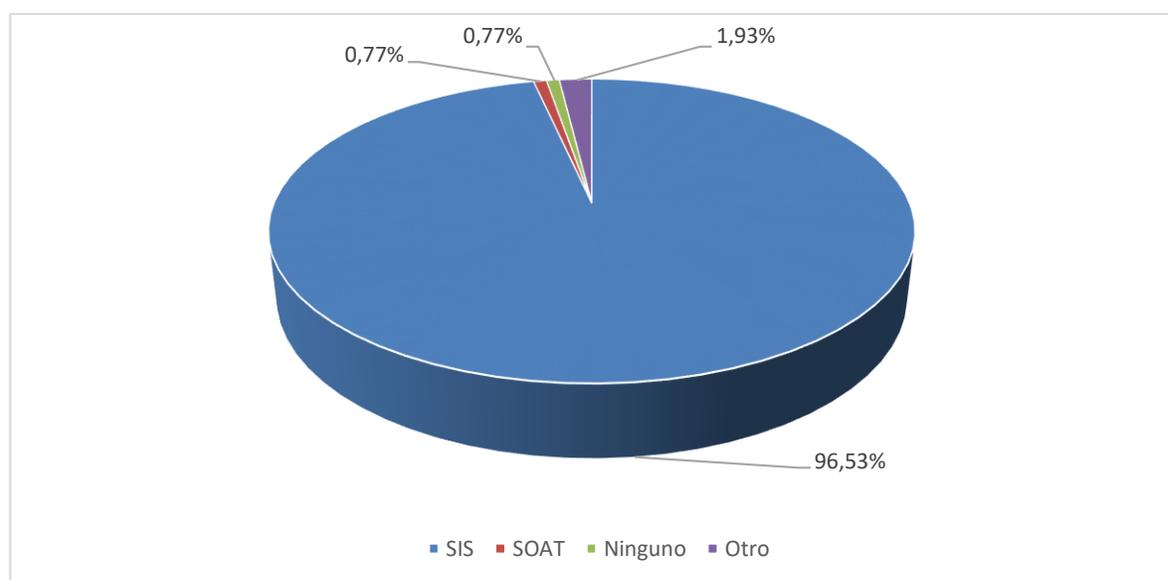
Nota. Elaboración propia.

En el nivel de estudio de los encuestados, se analizó que 15 personas eran analfabetas, 28 personas contaban con primaria incompleta y 53 con primaria completa, 30 personas contaban con secundaria incompleta y 95 con secundaria completa, 26 con nivel superior técnico y 12 con nivel universitario.

Tabla 5. Tipo de seguro

Tipo de seguro	Cantidad	%
SIS	250	96,53%
SOAT	2	0,77%
Ninguno	2	0,77%
Otro	5	1,93%
Total	259	100,00%

Figura 5. Tipo de seguro



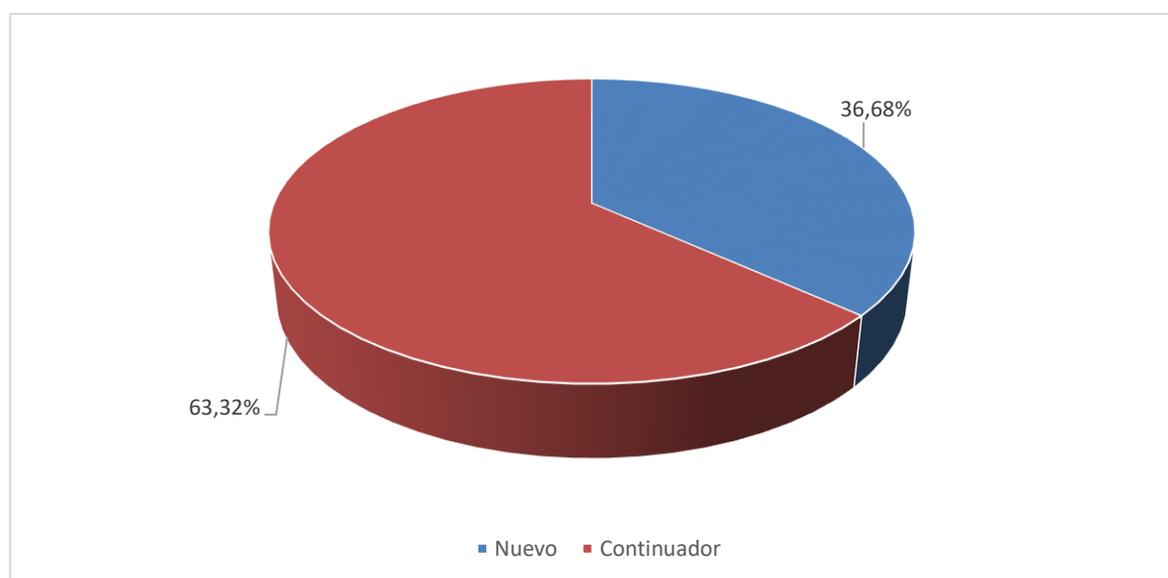
Dentro del tipo de seguro por el cual se atienden, se observó que 250 personas se atienden por el SIS, 2 personas por el SOAT, otras 2 por ningún seguro y 5 restantes por otro seguro no contemplado en la lista.

Tabla 6. Tipo de usuario

Tipo de usuario	Cantidad	%
Nuevo	95	36,68%
Continuador	164	63,32%
Total	259	100,00%

Nota. Elaboración propia.

Figura 6. Tipo de usuario



Nota. Elaboración propia.

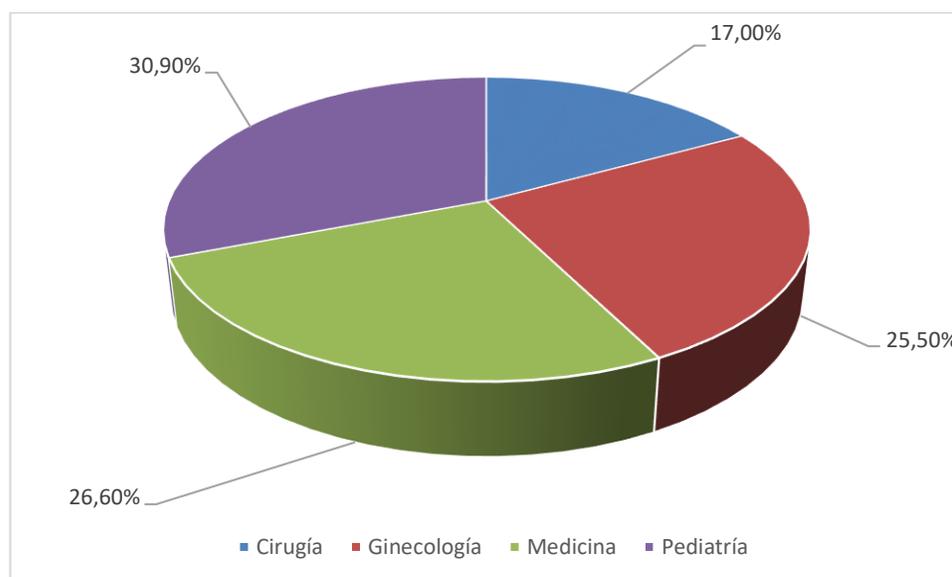
Dentro del tipo de usuario, se describió que 95 eran usuarios nuevos y 164 eran usuarios continuadores.

Tabla 7. Tópico o área donde fue atendido

Tópico o área donde fue atendido	Cantidad	%
Cirugía	44	17.0%
Ginecología	66	25.5%
Medicina	69	26.6%
Pediatría	80	30.9%
Total	259	100%

Nota. Elaboración propia.

Figura 7. Tópico o área donde fue atendido



Nota. Elaboración propia.

En el tópico o área donde fueron atendidos, se describió que 44 fueron atendidos en el área de cirugía, 66 fueron atendidos en ginecología, 69 fueron atendidos en medicina y 80 fueron atendidos en pediatría.

3.2. Dimensiones

3.2.1. Fiabilidad

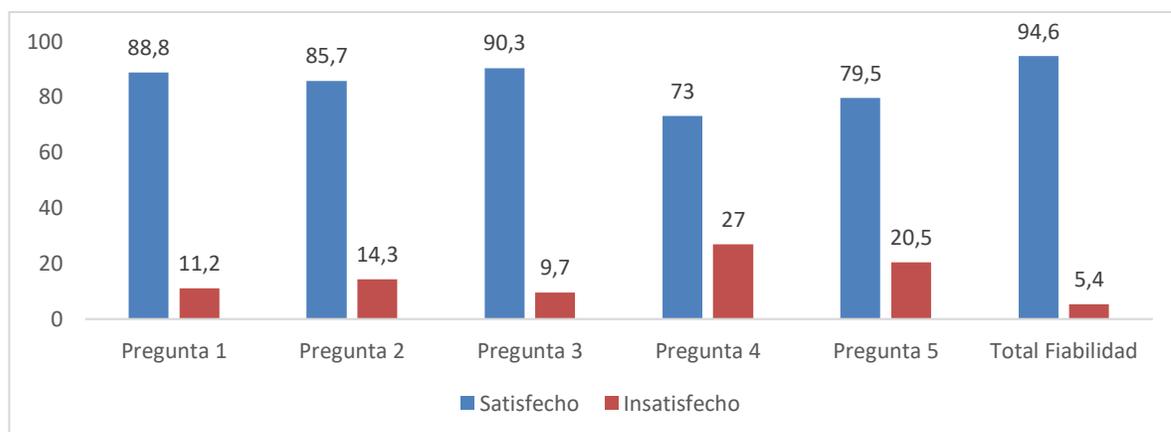
Tabla 8. Dimensión fiabilidad

Pregunta	Satisfecho		Insatisfecho	
	f	%	f	%
1. El paciente fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica.	230	88,8	29	11,2
2. La atención en emergencia se realizó considerando la gravedad del problema de salud del paciente.	222	85,7	37	14,3
3. Su atención en emergencia estuvo a cargo de un médico.	234	90,3	25	9,7
4. El médico mantuvo suficiente comunicación con el paciente y familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	189	73	70	27
5. La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico.	206	79,5	53	20,5
TOTAL	245	94,6	14	5,4

Nota. Elaboración propia.

En lo que corresponde a la dimensión fiabilidad, en base a las 5 preguntas que corresponden a la dimensión mencionada, se encontró una satisfacción del encuestado de 94,6% y tan solo un 5,4% de usuarios insatisfechos, siendo la pregunta 4 la que indicó mayor insatisfacción en los usuarios con un 27%.

Figura 8. Dimensión fiabilidad



Nota. Elaboración propia.

3.2.2. Capacidad de respuesta

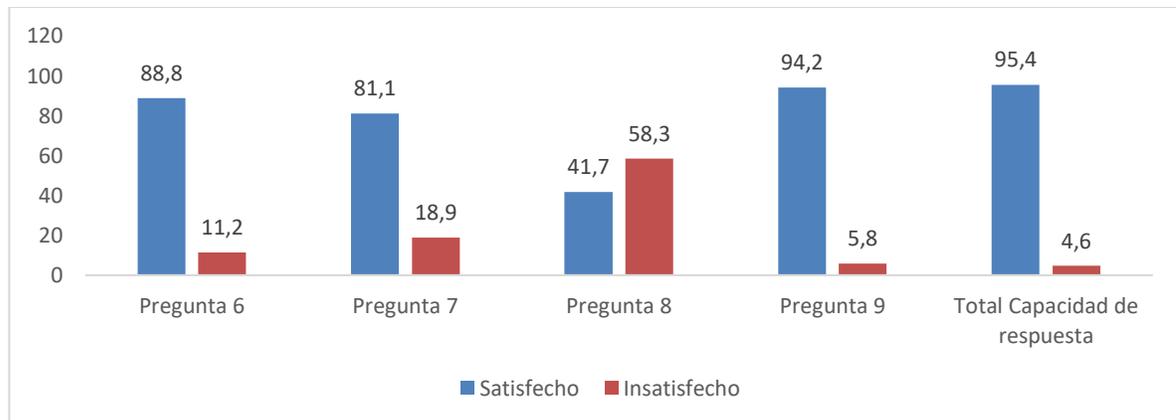
Tabla 9. Dimensión capacidad de respuesta

Pregunta	Satisfecho		Insatisfecho	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
6. La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida.	230	88,8	29	11,2
7. La atención para la toma de análisis fue rápida.	210	81,1	49	18,9
8. La atención para tomarse los exámenes radiográficos fue rápida.	108	41,7	151	58,3
9. La atención en farmacia de emergencia fue rápida.	244	94,2	15	5,8
TOTAL	247	95,4	12	4,6

Nota. Elaboración propia.

En lo que corresponde a la dimensión capacidad de respuesta, en base a las 4 preguntas que miden la dimensión, se encontró una satisfacción del usuario de 95,4%, además que el 4,6% indicó que estaba insatisfecho, siendo la pregunta 8 donde los usuarios se calificaron como más insatisfechos con un 58,3%.

Figura 9. Dimensión capacidad de respuesta



Nota. Elaboración propia.

3.2.3. Seguridad

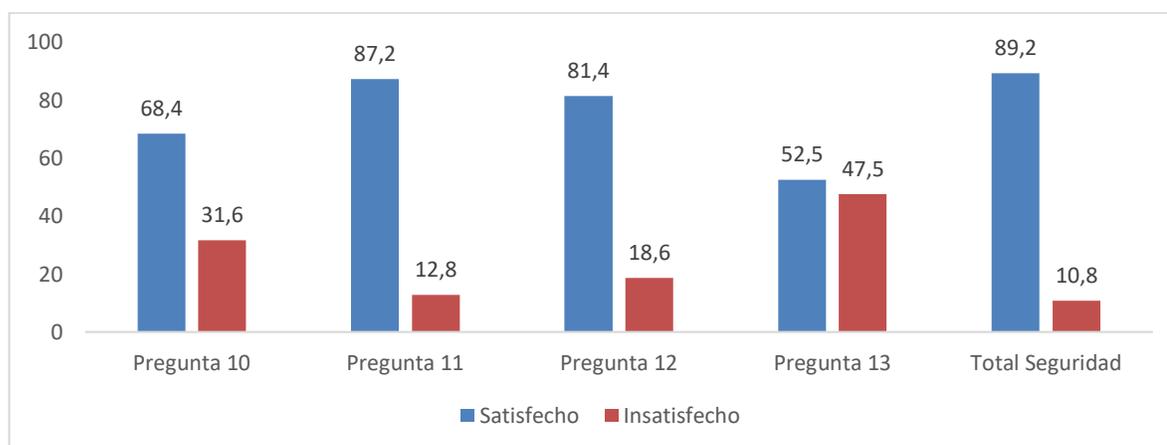
Tabla 10. Dimensión seguridad

Pregunta	Satisfecho		Insatisfecho	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
10. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	177	68,4	82	31,6
11. Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad.	226	87,2	33	12,8
12. El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido.	211	81,4	48	18,6
13. El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró	136	52,5	123	47,5
TOTAL	231	89,2	28	10,8

Nota. Elaboración propia.

En lo que corresponde a la dimensión seguridad, en base a las 4 preguntas de la dimensión, se analizó que el 89,2% de los usuarios indican que están satisfechos y el 10,8% indican que está insatisfechos, donde la pregunta 13 alcanzó una mayor insatisfacción, con el 47,5%.

Figura 10. Dimensión seguridad



Nota. Elaboración propia.

3.2.4. Empatía

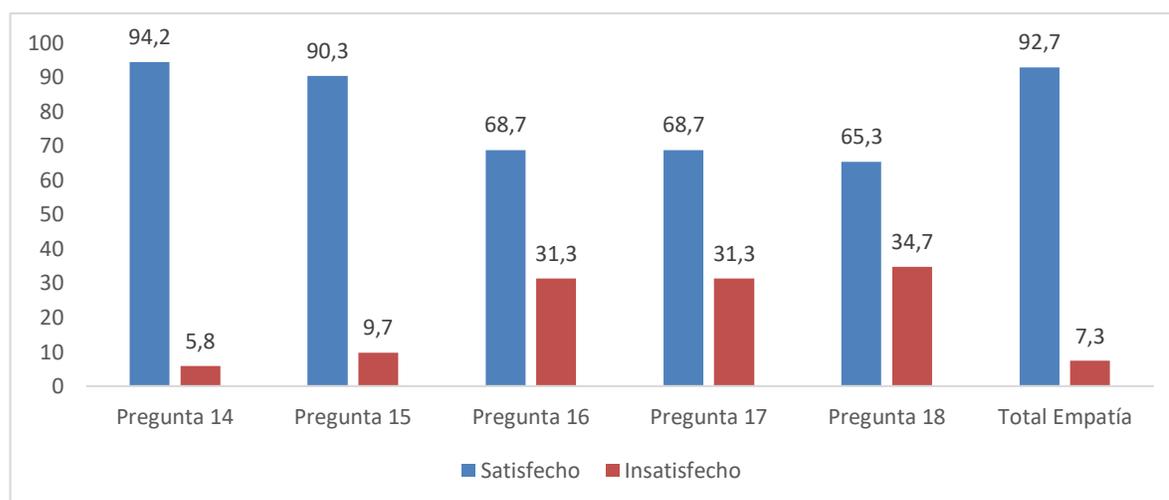
Tabla 11. Dimensión empatía

Pregunta	Satisfecho		Insatisfecho	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
14. El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia.	244	94,2	15	5,8
15. El personal de emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.	234	90,3	25	9,7
16. El médico le explicó a usted o a sus familiares, con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.	178	68,7	81	31,3
17. El médico le explicó a usted o a sus familiares, con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que se realizaron.	178	68,7	81	31,3
18. El médico le explicó a usted o a sus familiares, con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá, tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos.	169	65,3	90	34,7
TOTAL	240	92,7	19	7,3

Nota. Elaboración propia.

En la dimensión empatía, en base a 5 preguntas formuladas, se observó de forma global que el 92,7% indicó que estaba satisfecho, mientras que el 7,3% indicó que estaba insatisfecho, teniéndose en la pregunta 18 un mayor nivel de insatisfacción, con un 34,7%.

Figura 11. Dimensión empatía



Nota. Elaboración propia.

3.2.5. Aspectos tangibles

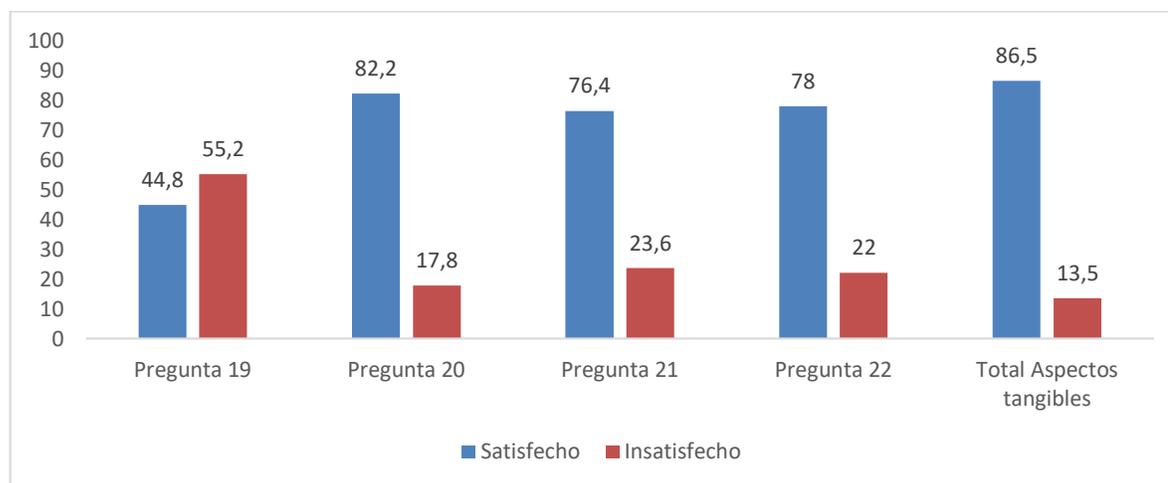
Tabla 12. Dimensión aspectos tangibles

Pregunta	Satisfecho		Insatisfecho	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
19. Las señales (carteles, letreros y flechas) de La emergencia fueron adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	116	44,8	143	55,2
20. El servicio de emergencia contó con el personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	213	82,2	46	17,8
21. El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención.	198	76,4	61	23,6
22. Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores.	202	78	57	22
TOTAL	224	86,5	35	13,5

Nota. Elaboración propia.

En la dimensión aspectos tangibles, en base a las 4 preguntas indicadas, se tiene que el 86,5% indicó estar satisfecho y el 13,5% indicó estar insatisfecho, siendo la pregunta 19 la causa de mayor insatisfacción en esta dimensión, con un 55,2%.

Figura 12. Dimensión aspectos tangibles



Nota. Elaboración propia.

3.2.6. Dimensiones globales

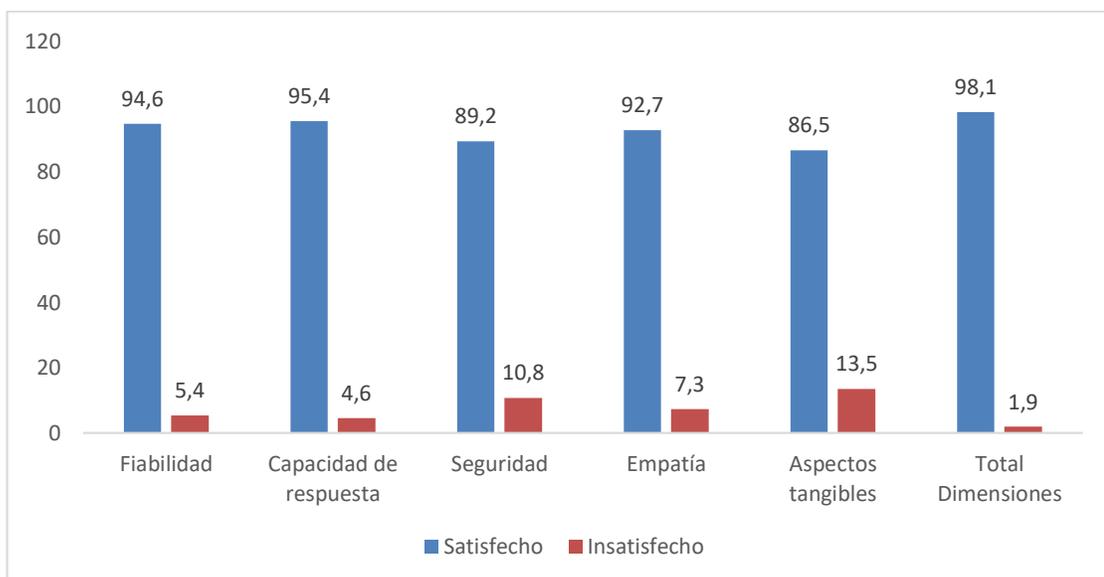
Tabla 13. Dimensiones globales

Pregunta	Satisfecho		Insatisfecho	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1. Fiabilidad	245	94,6	14	5,4
2. Capacidad de respuesta	247	95,4	12	4,6
3. Seguridad	231	89,2	28	10,8
4. Empatía	240	92,7	19	7,3
5. Aspectos tangibles	224	86,5	35	13,5
TOTAL	254	98,1	5	1,9

Nota. Elaboración propia.

Se hizo una evaluación de todas las dimensiones, teniéndose un porcentaje global de 98,1% de usuarios satisfechos y 1,9% de usuarios insatisfechos, donde 3 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía) superaron el 90%, mientras que hubo más de 10% de insatisfacción en las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles, donde los usuarios indican que no siempre su problema de salud mejora o se resuelve, ni las señales de emergencia son adecuadas.

Figura 13. Dimensiones globales



Nota. Elaboración propia.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se planteó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio 2023, teniéndose el 98,1% de usuarios satisfechos y 1,9% de usuarios insatisfechos. Esto indica que la mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos con el Hospital.

Este resultado es similar al encontrado por Torres (2021), en el servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, donde obtuvo un 94.8% de satisfacción. Sin embargo, estos resultados discrepan con los que halló Huamán (2022), en el hospital público de Chachapoyas, mostrando un porcentaje menor, con un 57% de satisfacción. Asimismo, los resultados difieren con los obtenidos por Cuito (2022), en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena en Cusco, donde consiguió una satisfacción de tan solo el 5,1%.

En el objetivo específico 1 se analizó el grado de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio 2023, teniéndose que en base al análisis de la dimensión fiabilidad, se encontró una satisfacción del encuestado de 94,6% y tan solo un 5,4% de usuarios insatisfechos. Esto indica que la mayoría de los encuestados consideran que el hospital puede satisfacer sus necesidades.

Estos resultados son similares a los mostrados por Piedra (2018), en su investigación realizada en el servicio de emergencia del Hospital EsSalud II Vitarte, quien observó un valor del 90,3% respecto a la dimensión fiabilidad. En el presente estudio, dentro de esta dimensión el ítem que alcanzó la satisfacción más alta estuvo relacionado con la atención de un personal médico en emergencia, sin embargo, el ítem que alcanzó la satisfacción más baja fue el concerniente a la falta de comunicación y seguimiento de los problemas de salud por parte del médico tratante. Lo que es contrario a lo hallado por Piedra (2018), quien mostró la satisfacción más alta en el ítem congruente a la comunicación médico paciente, pero la satisfacción más baja en la rapidez de la atención a la llegada a emergencia.

En el objetivo específico 2, se definió el grado de satisfacción para la capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio 2023; teniéndose que en base al análisis de la dimensión capacidad de respuesta, se encontró una satisfacción del usuario de 95,4%, además que el 4,6% indicó

que estaba insatisfecho. Esto indica que la mayoría de los encuestados consideran que el hospital puede proveerles de un servicio rápido y oportuno.

Este resultado es superior al obtenido por Palacios (2022) en su estudio realizado en el Servicio de Emergencia en dos Hospitales nivel II de la región de Amazonas, donde en la dimensión capacidad de respuesta predomina el nivel aceptable en un 69,1%. De la misma manera, Huamán (2022) presentó valores menores en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta con un 53% de satisfacción. Además, este resultado es mayor al encontrado por Piedra (2018) en donde la capacidad de respuesta logró un 70,9% de satisfacción. Dentro de la dimensión tratada, se corroboró que la mayor satisfacción tuvo relación con la atención rápida en farmacia de emergencia, en contraposición a este, el menor porcentaje de satisfacción lo obtuvo la atención para la toma de exámenes radiológicos. No obstante, en el estudio de Piedra (2018) la satisfacción más alta fue lograda por la atención en módulo, pero, el porcentaje de satisfacción más bajo se evidenció en la atención en farmacia de emergencia. En el objetivo específico 3, se conoció el grado de satisfacción para la dimensión seguridad de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio 2023, teniéndose que en base al análisis de la dimensión seguridad, se sostuvo que el 89,2% de los usuarios indican que están satisfechos y el 10,8% indican que están insatisfechos, esto indica que la mayoría de los encuestados consideran que el personal de emergencia puede brindarles confianza en conocimiento y privacidad.

Estos resultados son semejantes a los obtenidos por Castillo y Quiroz (2018), quienes tuvieron como finalidad determinar la calidad de la atención en el servicios de emergencia en Clínica Limatambo, logrando un 89,69% de encuestados satisfechos con la dimensión seguridad. Dentro de esta dimensión el ítem que logró el más alto nivel de satisfacción fue el relacionado al respeto de la privacidad del paciente durante su atención, no obstante el ítem que alcanzó el más bajo porcentaje de satisfacción fue el relacionado con la resolución o mejora del problema de salud que aqueja al paciente. En concordancia a los resultados de Torres (2021), quien en la dimensión seguridad presentó el porcentaje más favorable respecto a la garantía de la privacidad durante la atención, mientras que la menor satisfacción se resalta en el tiempo que el médico dedica a los pacientes para absolver sus dudas o preguntas en cuanto a su situación de salud.

En el objetivo específico 4, se explicó el grado de satisfacción para la dimensión empatía de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio 2023, teniéndose que en base al análisis de la dimensión empatía, se analizó de forma global que el 92,7% indicó que estaba satisfecho, mientras que el 7,3% indicó que estaba insatisfecho. Esto indica que la mayoría de los encuestados consideran que el personal de emergencia puede ponerse en su lugar.

En discrepancia se tiene a los resultados que obtuvo Huamán (2022), quien presentó un porcentaje de 42% de satisfacción en relación a la dimensión empatía, siendo esta la de menor aceptación. Estos resultados son similares a los obtenidos por Piedra (2018), quien expresó en sus resultados que la satisfacción más alta fue alcanzada por la dimensión empatía con el 91,9% de los usuarios. En concerniente a la dimensión empatía, la pregunta que alcanzó el más alto nivel de satisfacción fue la escucha activa, el trato con amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal de emergencia, aunque, el porcentaje más bajo estuvo en la capacidad del médico para brindar orientación de fácil entendimiento en cuanto al tratamiento y medicamentos prescritos. Lo que presenta analogía con lo mencionado por Torres (2021).

En el objetivo específico 5, se examinó el grado de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio 2023, se tiene que el 86,5% indicó estar satisfecho y el 13,5% indicó estar insatisfecho. Esto indica que la mayoría de los encuestados consideran que los aspectos físicos del hospital tienen un buen nivel.

Estos resultados se diferencian a los obtenidos por Cuito (2022), quien obtuvo en su estudio que el 12,8% se mostró satisfecho con la dimensión aspectos tangibles, el 85,5% se mostró indiferente y el 1,7% se mostró insatisfecho. En la dimensión estudiada, el apartado que ocupó mayor satisfacción fue en lo referente a que el servicio de emergencia contó con el personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes y el apartado con menor satisfacción fue el que menciona a las señales de emergencia para orientar a los pacientes y acompañantes. Lo que se asemeja a Cuito (2022) quien refiere que el servicio de emergencia no cuenta con suficientes carteles de orientación, además discrepa con este mismo autor pues señala que el personal de salud no orienta al usuario sobre la atención que recibe.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la hipótesis general no es correcta, debido a que el nivel de satisfacción de los usuarios con el personal de emergencia del hospital es alto, siendo el análisis global de un 98,1% de usuarios satisfechos.
2. Se concluye que la mayoría de los encuestados consideran una satisfacción con la fiabilidad de 98,1%, con lo que indican que el hospital puede satisfacer sus necesidades.
3. Se concluye que la mayoría de los encuestados consideran una satisfacción con la capacidad de respuesta de 95,4%, con lo que se tiene que el hospital puede proveerles de un servicio rápido y oportuno.
4. Se concluye que la mayoría de los encuestados consideran una satisfacción con la seguridad de 89,2%, indicando que el personal de emergencia puede brindarles confianza en conocimiento y privacidad aunque no con mucha satisfacción.
5. Se concluye que la mayoría de los encuestados consideran que están satisfechos en un 92,7% con la dimensión empatía, indicando que el personal de emergencia puede ponerse en su lugar en un nivel alto.
6. Se concluye que la mayoría de los encuestados consideran que están satisfechos con la dimensión aspectos tangibles en un 86,5%, aunque es un porcentaje menor con respecto a las otras dimensiones, con lo que se tiene que los aspectos físicos del hospital tienen un nivel medio.

VI. RECOMENDACIONES

1. Diseñar un Plan de Contingencia en caso existan ausencias, para evitar usuarios insatisfechos en la jornada.
2. Realizar una capacitación al personal de emergencia para que logren una mejor satisfacción en los usuarios.
3. Realizar Reuniones de 10 minutos al finalizar la jornada, para que se realice una retroalimentación diaria de cómo mejorar al día siguiente.
4. Realizar un Plan Anual de Capacitaciones al personal de emergencia, con la finalidad de lograr que estén actualizados en conocimiento y puedan brindar una mejor atención al usuario.
5. Realizar encuestas mensuales a los usuarios, para conocer su satisfacción respecto al trato y empatía con su persona.
6. Elaborar un presupuesto anual para la solicitud al MINSA para mejora de las instalaciones del Hospital.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Ríos, L., Pérez Vásquez, M. E., Rodríguez Vásquez, J. M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). La Atención al usuario en los sistemas de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1806–1819.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384
- Amro, N., Kamel, A. M. A., Qtait, M., Yagi, H., Amro, B., Amro, R., & Amro, R. (2018). Factors Affect Patients Satisfaction in Emergency Departments in Palestine. *Journal of Health, Medicine and Nursing*, 54(1), 3–8.
<https://www.researchgate.net/publication/328031303>
- Arcentales, G., Esa, I., Ramírez, A., & Gafas, C. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapeutica*, 40(3), 212–221. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020.
<https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Campos Fernández, J. S. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Bagua Grande 2021*.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11831#:~:text=En relación al objetivo general,fue de nivel intermedio 7!>
- Castillo Julcamoro de Soto, J. E., & Quiroz Vilchez, N. L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27803>
- Chambilla Mamani, V., & Sotomayor Flores, G. C. (2018). *Relación de los niveles de prioridad de triaje y satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Ilo-Moquegua-2017*.
<http://redi.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3422>
- Cuito Espirilla, D. (2022). *Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022*.

<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4985>

Deji-Dada, O. O., Dada, S. A., Ogunlusi, J. D., & Solomon, O. A. (2021). Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria. *African Journal of Emergency Medicine*, *11*(2), 321–324.
<https://doi.org/10.1016/j.afjem.2021.03.015>

Espinoza Salcedo, A. R. (2021). *Nivel de satisfacción y factores sociodemográficos asociados de los usuarios que asisten a los servicios de la Unidad Médico Legal II Amazonas 2019*. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8135>

Fontova-Almató, A., Suñer-Soler, R., & Juvinyà-Canal, D. (2019). Factors associated with patients' and companions' satisfaction with a hospital emergency department: A descriptive, cross-sectional study. *Nursing Open*, *6*(3), 834–841.
<https://doi.org/10.1002/nop2.261>

García-Alfranca, F., Puig, A., Galup, C., Aguado, H., Cerdá, I., Guilabert, M., Pérez-Jover, V., Carrillo, I., & Mira, J. J. (2018). Patient satisfaction with pre-hospital emergency services. A qualitative study comparing professionals' and patients' views. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *15*(2).
<https://doi.org/10.3390/ijerph15020233>

Grandez Ramaycuna, H. A. (2022). *Malversación de fondos y satisfacción del usuario externo de un hospital público en Amazonas, 2022*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96520>

Huamán de la Cruz, M. (2022). Nivel de satisfacción del usuario del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, Perú, 2021. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, *5*(1), 61. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20225.841>

Jiménez Cumpa, K. del P. (2020). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50705>

Miraval Valencia, J. V., Acuña Saldaña, H. T., & Jaimes Rojas, H. S. (2019). *Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en emergencia frente a la calidad de*

- atención de Enfermería en el Centro de Salud de Bolognesi - Amazonas 2017.*
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6098>
- Owaidh, A., Atiah, A., Abadi, A., Ali, A., Abdullah, A., Abdullah, A., & Hassan, A. (2018). Patients' Satisfaction with Health Care Services in Southern Saudi Arabia. *The Egyptian Journal of Hospital Medicine*, 72(1), 3857–3860.
https://journals.ekb.eg/article_8262_53df998c6ef06efe63626be41f42ebfd.pdf
- Palacios Sánchez, L. L. (2022). *Nivel de satisfacción de la atención en pacientes covid-19 recuperados, servicio de emergencia en dos hospitales nivel II de la región de Amazonas junio-agosto 2020.* <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9619>
- Piedra Valoy, I. (2018). Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017. *Medicina*, 447(May), 73.
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10490>
- Ramos Farroñan, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417–423.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417#:~:text=El modelo Servperf nos permite,la empresa y al cliente.
- Torres Santillán, C. M. (2021). Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital de Chachapoyas, marzo, 2019. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), 58. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20214.714>
- Umoke, M. J., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Yauri Graos, L. V. (2022). *Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del área de emergencia en un hospital regional, Callao, enero-junio 2022.*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100161>

ANEXOS

ANEXO N. ° 01
INSTRUMENTO DE MEDICIÓN. - ENCUESTA SERVPERF

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Nivel de satisfacción en usuarios de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol, Bagua Grande, Junio 2023

Investigador (a): Villavicencio Vera, Lilliana Estefani

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en una investigación titulada "Nivel de satisfacción en usuarios de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol, Bagua Grande, Junio 2023", cuyo objetivo de la investigación es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital Santiago Apóstol en Bagua Grande durante el mes de junio 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de la carrera profesional de Medicina Humana, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza en Chachapoyas, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del establecimiento de salud Hospital Santiago Apóstol.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se ha observado quejas por parte de los pacientes atendidos en el establecimiento, donde estos usuarios indican incomodidades con la atención dada en el servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Nivel de satisfacción en usuarios de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol, Bagua Grande, Junio 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de la misma institución. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria:

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo:

NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios:

Los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad:

Los datos recolectados son anónimos y no se tiene ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador(es) Liliana Estefani Villavicencio Vera, email: lilianavilla1209@gmail.com

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para la garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario google.

ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL DURANTE EL MES DE JUNIO, BAGUA GRANDE 2023		N° DE ENCUESTA
NOMBRE DEL ENCUESTADOR		
ESTABLECIMIENTO DE SALUD		HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL - BAGUA GRANDE
FECHA:	HORA DE INICIO :	HORA DE TERMINO:
Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el Servicio de Emergencia. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación		

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1.- Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2

2.- Edad del encuestado en años	
---------------------------------	--

3.- Sexo	Masculino	1
	Femenino	2

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
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4

6.- Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

7.- Tópico o área donde fue atendido	
--------------------------------------	--

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el Servicio de Emergencia . 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
1	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
2	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3	P ¿ Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
4	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P ¿ La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
7	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	P ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	P ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P ¿ El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar al paciente?							
20	P ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

ANEXO N. ° 2

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables demográficas.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION	CRITERIO DE MEDICION
CONDICION DEL ENCUESTADO	Usuario o acompañante del usuario seleccionado a quien se le realizó la encuesta	Social	Cualitativa	Nominal	Usuario Acompañante
EDAD	Número de años cumplidos por el paciente, agrupados por etapas del ciclo vital.	Social	Cualitativa	Ordinal	18 – 35 años. 36 - 64 años ≥ 65 años
SEXO	Condición orgánica que distingue a la persona, determinada según características fenotípicas externas	Social	Cualitativa	Nominal	Masculino Femenino
NIVEL DE ESTUDIO	Nivel de estudios alcanzados por el encuestado	Social	Cualitativa	Ordinal	Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario
TIPO DE SEGURO	Tipo de seguro del paciente con el cual es atendido.	Social	Cualitativa	Nominal	SIS SOAT Ninguno Otro
TIPO DE USUARIO	Usuario atendido en Servicio de Emergencia por primera vez o atendido en más de una oportunidad.	Social	Cualitativa	Nominal	Nuevo Continuador

Expectativas/Percepciones

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICIÓN	MEDICIÓN
FIABILIDAD	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	El paciente fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica.	Satisfecho	O R D I N A L
		La atención en emergencia se realizó considerando la gravedad del problema de salud del paciente.		
		Su atención en emergencia estuvo a cargo de un médico.		
		El médico mantuvo suficiente comunicación con el paciente y familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.		
		La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico.		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno.	La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida.	Insatisfecho	
		La atención para la toma de análisis fue rápida.		
		La atención para tomarse los exámenes radiográficos fue rápida.		
		La atención en farmacia de emergencia fue rápida.		
SEGURIDAD	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	Satisfecho	
		Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad.		
		El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido.		

	e inspirar confianza.	El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró.		
EMPATÍA	Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.	El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia.		
		El personal de emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.		
		El médico le explicó a usted o a sus familiares, con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.		
		El médico le explicó a usted o a sus familiares, con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que se realizaron.		
		El médico le explicó a usted o a sus familiares, con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá, tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos.		
ASPECTOS TANGIBLES	Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.	Las señales (carteles, letreros y flechas) de La emergencia fueron adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.		
		El servicio de emergencia contó con el personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.		
		El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención.		
		Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores.		

ANEXO N.º 03

BASE DE DATOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Nº	Condición	Edad	Sexo	Nivel de estudio	Tipo de seguro	Tipo de usuario	Tópico o usuario donde fue atendido	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
1	USUARIO	29	FEMENINO	SUPERIOR TECNICO	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	6	5	6	6	6	2	7	6	6	6	7	7	4	7	7	7	6	5	2	6	6	4	
2	ACOMPANANTE	19	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	7	6	7	7	5	6	7	4	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	4	6	7	7	
3	USUARIO	27	FEMENINO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	7	7	5	4	1	2	3	1	2	4	5	4	3	4	4	3	4	2	3	4	1	5	
4	USUARIO	20	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOLOGÍA	6	6	7	6	5	6	6	6	6	5	6	7	6	5	6	6	6	3	4	6	5	6	
5	ACOMPANANTE	44	MASCULINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	5	4	6	4	2	5	6	6	5	2	6	6	3	6	6	6	6	5	4	4	6	6	
6	USUARIO	24	FEMENINO	SUPERIOR TECNICO	SIS	NUEVO	MEDICINA	3	5	6	5	2	6	5	3	6	5	7	4	6	6	6	6	6	7	2	5	2	5	
7	USUARIO	19	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOLOGÍA	7	7	6	5	5	6	6	2	5	5	6	4	4	7	7	6	5	5	7	6	5	6	
8	ACOMPANANTE	20	FEMENINO	SUPERIOR TECNICO	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	5	5	6	7	5	6	6	2	6	6	3	5	5	5	6	5	5	7	3	5	6	3	
9	USUARIO	33	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	7	6	7	7	4	6	5	1	6	6	7	7	6	5	6	6	6	6	4	5	1	6	
10	ACOMPANANTE	20	FEMENINO	SUPERIOR TECNICO	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	2	7	6	6	4	6	6	2	6	6	5	5	5	7	7	7	7	7	1	5	5	1	
11	ACOMPANANTE	49	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	6	6	5	5	4	3	6	5	4	3	3	5	4	6	3	3	6	6	4	3	4	2	
12	USUARIO	47	MASCULINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	6	7	7	7	7	6	6	5	6	6	6	5	6	7	5	6	6	7	3	5	6	5	
13	ACOMPANANTE	44	FEMENINO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	6	6	6	4	5	5	6	6	5	6	6	7	4	5	6	6	6	4	4	5	6	5	
14	ACOMPANANTE	35	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	6	6	7	7	4	7	7	2	5	7	6	6	3	5	5	7	6	4	2	1	5	5	
15	USUARIO	26	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	7	6	6	6	6	6	4	5	5	6	6	5	6	6	7	5	5	5	3	6	6	6	
16	USUARIO	19	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	5	6	6	5	5	6	6	3	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5	6

17	ACOMPANANTE	31	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	6	6	6	4	4	6	5	3	6	3	5	7	3	5	6	5	5	4	3	5	3	3	
18	USUARIO	65	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA GINECOLÓGIA	6	7	7	7	3	6	5	1	5	7	5	6	7	7	7	7	6	5	4	6	6	5	
19	USUARIO	40	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA GINECOLÓGIA	6	6	7	5	6	7	5	4	6	4	6	6	5	5	5	3	3	2	3	5	6	6	
20	ACOMPANANTE	23	MASCULINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	5	5	6	3	5	7	4	3	6	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	7	6	4	
21	USUARIO	41	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	5	6	6	5	6	4	6	6	5	7	5	6	6	5	6	5	5	5	3	6	5	2	
22	USUARIO	18	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOLÓGIA	7	7	6	7	6	5	6	5	6	7	6	6	6	7	7	5	5	5	3	5	6	6	
23	ACOMPANANTE	32	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	4	3	5	5	5	6	5	2	5	4	5	4	2	6	5	4	4	5	3	6	5	6	
24	USUARIO	29	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLÓGIA	6	6	6	3	4	6	3	1	5	3	5	4	3	5	4	4	4	4	5	6	5	5	
25	ACOMPANANTE	48	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	5	6	6	6	7	5	7	6	6	
26	USUARIO	24	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA	5	5	6	5	6	5	5	4	5	5	6	6	4	5	3	3	4	4	2	4	4	3	
27	ACOMPANANTE	36	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	5	5	4	2	6	6	5	2	6	5	6	5	5	5	6	4	4	5	5	6	5	5	
28	USUARIO	25	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOLÓGIA	6	6	7	7	5	6	7	6	7	7	5	6	7	7	6	5	5	5	5	2	6	6	
29	USUARIO	54	FEMENINO	SUPERIOR TÉCNICO	OTRO	NUEVO	MEDICINA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7	
30	USUARIO	29	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOLÓGIA	5	3	3	5	6	1	4	5	5	7	6	6	2	6	6	6	6	5	3	7	7	7	
31	USUARIO	27	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOLÓGIA	6	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	
32	ACOMPANANTE	22	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	3	6	7	3	2	7	4	1	7	7	7	7	7	3	6	6	7	7	7	3	7	7	6

33	USUARIO	32	FEMENI NO	SECUNDARI A COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	CIRUGÍA	1	2	3	7	2	2	5	1	6	7	6	1	1	1	1	6	6	3	2	3	3	3
34	ACOMPA ÑANTE	24	FEMENI NO	SECUNDARI A COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	PEDIATRÍ A	7	7	5	6	2	7	6	2	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7	7	7	7
35	ACOMPA ÑANTE	22	FEMENI NO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	NUEVO	PEDIATRÍ A	7	7	7	7	5	7	5	3	3	6	7	7	2	7	7	7	5	7	7	7	7	
36	USUARIO	32	FEMENI NO	ANALFABE TO	SIS	NUEVO	CIRUGÍA	3	3	6	3	5	5	3	2	5	3	4	5	4	5	4	2	2	1	2	5	4	4
37	USUARIO	27	FEMENI NO	SECUNDARI A COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOL OGÍA	5	6	6	4	5	7	5	3	6	4	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6
38	ACOMPA ÑANTE	39	FEMENI NO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	MEDICINA	3	4	6	5	6	7	6	4	6	5	5	5	2	5	5	3	3	3	2	5	4	3
39	ACOMPA ÑANTE	23	FEMENI NO	SUPERIOR UNIVERSIT ARIO	SIS	NUEVO	PEDIATRÍ A	4	3	5	3	6	6	4	2	5	4	5	6	4	6	4	6	6	6	3	6	5	5
40	USUARIO	18	MASCUL INO	SECUNDARI A COMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA	3	3	4	2	4	5	3	2	4	2	4	3	2	4	4	4	5	5	2	4	4	3
41	USUARIO	73	MASCUL INO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	MEDICINA	6	6	6	6	6	6	4	1	6	6	3	4	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5
42	USUARIO	62	FEMENI NO	SECUNDARI A COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	CIRUGÍA	4	3	3	5	7	2	3	1	3	2	3	3	3	5	5	2	2	3	4	5	6	5
43	ACOMPA ÑANTE	28	FEMENI NO	SECUNDARI A COMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍ A	5	3	7	6	2	3	4	1	7	7	4	4	5	6	5	6	5	7	4	3	4	5
44	ACOMPA ÑANTE	27	FEMENI NO	SECUNDARI A COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	PEDIATRÍ A	4	3	5	3	4	5	3	2	5	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5
45	USUARIO	67	FEMENI NO	SECUNDARI A COMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA	7	7	7	6	4	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5
46	ACOMPA ÑANTE	38	FEMENI NO	SECUNDARI A COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	PEDIATRÍ A	5	2	6	6	7	7	2	2	5	5	2	4	4	5	5	6	5	5	2	2	3	2
47	ACOMPA ÑANTE	28	FEMENI NO	SECUNDARI A COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	PEDIATRÍ A	6	5	4	7	2	2	6	1	4	7	3	7	5	7	5	7	6	7	3	4	6	5
48	USUARIO	20	FEMENI NO	SECUNDARI A COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	GINECOL OGÍA	4	5	5	3	2	4	4	1	3	2	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4
49	USUARIO	28	FEMENI NO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOL OGÍA	7	5	6	4	2	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	3	2	4	5	5

50	USUARIO	92	MASCULINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	4	5	5	6	4	4	5	1	4	5	5	3	4	5	4	5	6	5	3	5	4	3
51	ACOMPANANTE	66	FEMENINO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	7	6	6	6	3	3	1	2	5	6	5	4	5	6	5	5	4	5	4	4	3	4
52	ACOMPANANTE	35	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	7	7	7	2	3	5	4	1	5	2	5	4	2	6	5	3	1	2	2	5	3	1
53	USUARIO	29	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	6	5	6	5	5	6	3	2	6	4	5	5	4	5	6	4	5	4	4	6	5	6
54	ACOMPANANTE	31	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	4	3	4	3	4	5	3	2	3	3	4	4	3	5	4	2	3	3	2	3	4	3
55	USUARIO	29	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOLOGÍA	7	7	7	5	5	7	7	2	7	7	7	7	6	4	5	6	7	5	3	6	5	6
56	ACOMPANANTE	28	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	4	3	4	2	3	5	3	1	4	2	3	3	2	4	3	5	4	4	2	4	5	3
57	ACOMPANANTE	37	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	CIRUGÍA	7	7	7	6	7	7	2	2	6	6	6	6	6	7	6	7	7	5	5	6	7	6
58	ACOMPANANTE	46	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	5	5	5	6	7	4	4	3	5	6	5	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3
59	ACOMPANANTE	29	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	6	6	7	6	5	5	6	1	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
60	ACOMPANANTE	21	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	5	6	6	6	6	7	6	4	7	5	6	6	5	6	6	4	4	5	4	5	5	6
61	ACOMPANANTE	34	MASCULINO	SUPERIOR UNIVERSITARIO	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	5	6	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	6	6	5	6	5	4	3	4	3	4
62	USUARIO	87	MASCULINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	7	7	7	6	5	5	6	6	5	6	4	2	5	5	6	6	6	6	4	4	4	3
63	USUARIO	55	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA	1	1	7	1	1	3	3	1	3	1	6	6	4	3	3	3	3	5	3	2	4	3
64	USUARIO	38	MASCULINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	3	2	4	3	3	5	2	1	4	3	4	4	2	5	5	2	2	3	2	4	2	4
65	USUARIO	40	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	4	4	4	2	4	6	5	3	6	4	5	5	2	5	5	4	4	4	4	6	5	6
66	USUARIO	42	FEMENINO	SECUNDARIA	SIS	NUEVO	MEDICINA	5	6	6	4	6	6	4	4	6	5	6	5	3	5	5	5	4	5	4	4	3	3

83	ACOMPANANTE	38	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	7	7	6	7	7	7	7	4	7	7	7	5	3	7	6	7	7	7	5	5	7	5
84	USUARIO	38	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	7	7	7	7	6	7	7	4	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	5	6	6	6
85	USUARIO	27	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA	5	5	7	2	7	4	5	1	6	2	2	1	1	5	6	1	1	1	1	2	1	3
86	USUARIO	26	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	2	2	4	4	4	3	5	5	6	4	6	5	1	5	6	5	5	1	3	5	4	5
87	ACOMPANANTE	54	MASCULINO	SUPERIOR UNIVERSITARIO	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	6	6	6
88	ACOMPANANTE	21	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	7	7	4	7	2	3	6	5	7	2	2	7	5	3	4	7	7	7	7	6	4	3
89	USUARIO	27	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOLOGÍA	5	4	7	7	3	6	6	5	6	6	6	2	5	6	6	6	6	2	5	4	6	3
90	USUARIO	42	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	4	6	6	2	1	4	2	4	4	4	6	3	3	6	6	5	7	3	4	6	6	5
91	USUARIO	62	FEMENINO	ANALFABETO	SIS	NUEVO	MEDICINA	6	6	6	5	4	6	2	2	4	5	4	3	3	5	3	1	1	1	2	3	2	3
92	ACOMPANANTE	27	MASCULINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	7	7	7	7	7	7	3	2	7	7	7	7	3	3	7	5	5	4	2	7	6	4
93	ACOMPANANTE	43	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	4	4	5	4	6	7	4	1	6	4	6	5	3	6	4	5	4	5	3	5	5	5
94	ACOMPANANTE	56	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	5	6	5	3	4	5	4	1	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	4
95	ACOMPANANTE	29	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	6	5	6	4	3	5	3	3	5	3	5	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3
96	ACOMPANANTE	19	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	4	7	5	2	7	5	7	1	6	1	2	4	2	4	3	2	2	2	3	3	4	3
97	ACOMPANANTE	49	FEMENINO	ANALFABETO	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	5	4	4	2	3	5	3	2	5	3	4	4	2	5	4	2	2	3	2	3	3	3
98	USUARIO	20	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA	7	6	3	2	3	6	1	1	6	2	2	3	1	5	3	4	3	2	3	4	2	3
99	ACOMPANANTE	34	FEMENINO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	4	4	5	4	4	5	3	2	6	3	5	4	4	5	4	5	5	6	3	5	4	5

100	USUARIO	45	FEMENI NO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOL OGÍA	7	7	7	6	7	6	5	6	7	7	6	6	7	7	7	5	5	3	3	6	6	6
101	USUARIO	35	FEMENI NO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	MEDICINA	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	4	4	3	3	6	6	6		
102	ACOMPAÑANTE	27	FEMENI NO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	PEDIATRÍA	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	5	6	6	6	4	3	6	6	6		
103	ACOMPAÑANTE	29	FEMENI NO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	CONTINUA DOR	PEDIATRÍA	7	7	7	7	6	5	5	5	6	7	6	6	6	6	5	5	3	4	6	6	6	
104	ACOMPAÑANTE	25	FEMENI NO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	7	7	7	7	7	6	4	6	5	7	6	7	3	7	5	5	6	5	4	6	7	5
105	ACOMPAÑANTE	32	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	GINECOL OGÍA	6	5	7	7	4	6	7	1	5	7	5	4	5	7	6	5	6	6	3	3	1	4
106	ACOMPAÑANTE	35	MASCULINO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	CONTINUA DOR	PEDIATRÍA	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	5	7	6	7	6	6	6	3	3	4	4	5
107	ACOMPAÑANTE	23	FEMENI NO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	PEDIATRÍA	6	6	7	6	7	6	7	6	4	7	6	5	5	6	6	4	4	3	4	6	7	7
108	ACOMPAÑANTE	42	FEMENI NO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	PEDIATRÍA	7	6	7	6	4	6	6	6	3	6	6	6	7	7	7	3	3	3	3	6	6	6
109	USUARIO	26	FEMENI NO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	GINECOL OGÍA	7	7	6	7	7	3	7	5	7	5	7	5	3	2	4	7	7	4	3	1	7	3
110	ACOMPAÑANTE	31	FEMENI NO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	PEDIATRÍA	7	7	6	7	4	3	7	1	7	5	7	5	3	2	5	7	7	5	2	1	7	3
111	USUARIO	24	FEMENI NO	ANALFABETO	SIS	CONTINUA DOR	MEDICINA	6	6	7	3	5	6	6	6	5	4	5	6	4	3	6	5	6	6	6	6	6	6
112	USUARIO	48	MASCULINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	OTRO	NUEVO	CIRUGÍA	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	4	4	4	3	5	5	5
113	USUARIO	19	FEMENI NO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	GINECOL OGÍA	6	6	7	7	2	7	1	1	7	7	7	5	5	4	6	7	6	7	3	2	2	3
114	USUARIO	23	FEMENI NO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOL OGÍA	5	5	6	5	4	4	5	4	5	1	4	1	4	6	6	6	6	4	4	2	4	5
115	USUARIO	25	FEMENI NO	SUPERIOR UNIVERSITARIO	SIS	CONTINUA DOR	GINECOL OGÍA	5	7	7	7	4	4	6	7	2	7	7	5	6	7	6	7	6	6	5	2	1	5
116	USUARIO	76	MASCULINO	ANALFABETO	SIS	CONTINUA DOR	MEDICINA	4	4	5	7	7	7	5	2	5	7	4	5	3	1	1	7	7	5	3	5	1	5
117	ACOMPAÑANTE	34	FEMENI NO	ANALFABETO	SIS	CONTINUA DOR	PEDIATRÍA	5	4	2	7	4	4	5	5	6	6	6	5	2	5	5	4	4	4	3	3	4	4

118	ACOMPANANTE	29	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	PEDIATRÍA	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	2	2	5	4	4	5	4	2	2	5	3
119	ACOMPANANTE	36	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	PEDIATRÍA	4	4	5	4	4	4	4	1	5	4	4	2	2	5	4	4	5	4	2	2	5	3
120	USUARIO	43	MASCULINO	PRIMARIA COMPLETA	OTRO	CONTINUA DOR	CIRUGÍA	7	6	6	5	4	3	5	7	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	3	5	6	6
121	USUARIO	31	FEMENINO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	CONTINUA DOR	GINECOLOGÍA	3	7	6	6	3	4	4	4	5	7	6	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5
122	USUARIO	32	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	CIRUGÍA	7	7	7	6	4	6	5	5	5	5	4	5	3	5	7	4	4	3	2	3	5	7
123	USUARIO	29	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOLOGÍA	6	7	6	5	2	3	5	4	5	7	7	7	6	6	7	7	7	7	4	6	7	7
124	USUARIO	24	FEMENINO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	CONTINUA DOR	MEDICINA	7	7	4	5	4	5	5	2	6	7	3	3	3	7	6	7	7	2	2	4	1	5
125	USUARIO	75	MASCULINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	MEDICINA	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	5	5	5	5	4	4	5	5
126	ACOMPANANTE	37	FEMENINO	SUPERIOR UNIVERSITARIO	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	7	7	7	7	5	3	4	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	3	6	6	6
127	USUARIO	79	MASCULINO	ANALFABETO	SIS	CONTINUA DOR	MEDICINA	6	6	6	3	7	5	4	4	5	3	4	3	2	5	4	2	2	2	3	5	3	4
128	USUARIO	67	FEMENINO	ANALFABETO	SIS	CONTINUA DOR	MEDICINA	5	5	6	4	4	5	5	5	6	4	5	4	2	5	4	1	1	2	2	3	2	3
129	ACOMPANANTE	30	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	PEDIATRÍA	5	5	6	5	4	5	5	5	6	4	5	4	3	5	4	1	1	2	2	3	2	3
130	USUARIO	36	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUA DOR	CIRUGÍA	6	6	6	4	4	5	6	6	6	5	5	2	3	5	5	3	3	2	2	4	4	4
131	USUARIO	56	FEMENINO	ANALFABETO	SIS	CONTINUA DOR	MEDICINA	6	6	6	5	4	5	6	6	6	5	5	4	3	5	5	2	2	2	2	4	4	4
132	USUARIO	31	FEMENINO	SUPERIOR UNIVERSITARIO	SIS	CONTINUA DOR	GINECOLOGÍA	4	5	6	6	6	1	6	1	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	4	5	5
133	ACOMPANANTE	27	FEMENINO	SUPERIOR UNIVERSITARIO	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	4	5	6	5	6	6	6	1	6	4	6	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5
134	ACOMPANANTE	27	FEMENINO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	6	6	6	6	6	4	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	4	5	5	4
135	ACOMPANANTE	31	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	5	5	7	6	6	3	3	3	3	5	5	5

136	ACOMPANANTE	32	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	6	6	6	7	4	5	5	3	6	6	4	3	4	6	6	4	4	6	3	5	5	5	
137	ACOMPANANTE	39	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	7	7	7	7	4	3	7	2	5	7	7	6	3	6	6	7	7	6	3	2	3	4	
138	USUARIO	20	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	7	6	6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	6	5	3	3	3	3	4	5	5	5	
139	ACOMPANANTE	53	MASCULINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	7	6	6	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	6	6	3	3	3	4	5	5	5	
140	ACOMPANANTE	47	MASCULINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOLOGÍA	7	7	6	5	4	6	4	5	6	3	5	5	5	6	6	3	3	3	3	5	4	4	
141	ACOMPANANTE	50	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOLOGÍA	6	6	6	6	2	6	6	3	6	3	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	
142	USUARIO	30	FEMENINO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	5	6	7	7	4	6	1	1	6	7	6	6	2	6	5	4	4	5	3	4	2	6	
143	USUARIO	76	MASCULINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	6	6	6	4	4	6	5	4	6	5	6	5	2	6	5	4	4	4	3	5	5	5	
144	ACOMPANANTE	27	FEMENINO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	5	5	6	6	4	4	7	5	7	7	7	7	6	5	5	6	6	7	5	6	6	7	
145	USUARIO	78	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	6	5	5	5	3	5	5	5	6	5	5	6	3	6	5	5	5	3	3	4	3	5	
146	USUARIO	24	FEMENINO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	7	7	7	7	5	6	6	7	7	7	7	6	5	7	6	6	6	6	3	5	5	4	
147	USUARIO	51	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA	7	6	6	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	6	6	3	3	3	4	5	5	5	
148	ACOMPANANTE	42	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	5	5	6	6	7	7	4	1	7	6	3	1	5	6	4	4	4	5	5	5	6	4	
149	USUARIO	50	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	5	6	6	6	4	7	6	6	6	5	5	4	3	6	6	5	5	5	3	5	6	4	
150	USUARIO	24	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	7	6	7	6	3	7	2	7	3	3	5	5	2	7	7	5	5	5	5	5	4	4	
151	ACOMPANANTE	40	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	CIRUGÍA	7	7	7	7	3	7	5	4	5	5	5	6	5	7	6	6	6	4	4	7	7	6	
152	USUARIO	18	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	7	7	7	7	5	4	5	6	5	4	4	4	5	4	7	6	7	7	6	5	4	6	6

153	ACOMPANANTE	40	MASCULINO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	6	6	6	6	4	2	5	4	6	6	3	4	6	5	6	4	4	3	1	2	1	1
154	USUARIO	70	MASCULINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA	6	5	2	7	7	7	1	1	7	6	3	2	5	5	5	6	2	4	2	2	1	1
155	USUARIO	46	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA	6	5	2	7	7	7	1	1	7	6	3	2	5	5	5	6	1	1	1	2	1	2
156	USUARIO	25	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	4	7	6	6	3	5	5	6	7	7	5	7	6	6	6	7	7	7	6	6	5	6
157	USUARIO	38	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOLOGÍA	6	6	5	2	5	7	4	2	5	4	5	5	3	6	5	5	5	5	4	6	6	6
158	USUARIO	20	MASCULINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA	3	3	5	3	5	5	5	2	5	3	5	4	2	4	3	3	3	4	2	5	4	2
159	USUARIO	29	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	6	5	7	4	6	6	6	2	4	4	5	3	3	5	5	6	6	4	5	5	2	7
160	USUARIO	29	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
161	USUARIO	40	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	6	6	7	5	5	5	5	5	6	6	7	5	6	7	7	7	7	5	5	5	4	5
162	USUARIO	26	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	5	7	7	5	6	7	7	1	7	4	6	5	5	5	6	4	4	4	5	6	6	4
163	ACOMPANANTE	78	MASCULINO	ANALFABETO	SIS	NUEVO	CIRUGÍA	6	5	4	4	2	5	4	4	5	4	5	4	3	6	5	2	2	2	3	5	4	3
164	USUARIO	32	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	5	6	6	6	6	6	6	4	6	6	7	5	5	4	6	4	4	5	4	4	5	5
165	ACOMPANANTE	39	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	6	6	7	5	3	6	6	1	4	6	5	5	3	6	5	4	4	5	3	5	6	5
166	USUARIO	41	FEMENINO	ANALFABETO	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	7	7	7	5	6	6	5	6	6	5	5	4	4	6	5	3	3	2	3	4	5	5
167	USUARIO	46	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	CIRUGÍA	3	4	1	4	2	1	6	5	3	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1
168	ACOMPANANTE	30	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	7	7	7	7	4	7	7	1	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	4	6	5	7
169	USUARIO	69	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	3	4	5	2	5	6	4	2	6	2	4	5	2	4	4	3	2	2	2	4	3	4

170	ACOMPANANTE	28	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	5	7	7	3	4	7	4	1	5	3	6	7	2	5	5	2	2	3	2	6	5	4
171	ACOMPANANTE	33	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	4	6	7	6	6	7	5	2	6	4	6	6	3	5	4	5	6	5	2	6	5	3
172	USUARIO	54	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	NUEVO	CIRUGÍA	5	5	6	5	4	7	5	1	7	2	6	6	2	6	4	2	2	2	3	6	6	6
173	ACOMPANANTE	20	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	5	4	4	2	3	5	5	4	5	2	5	5	2	5	5	4	5	5	2	7	4	6
174	ACOMPANANTE	31	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	6	6	7	4	4	7	7	2	5	3	6	5	2	5	3	6	6	6	2	6	6	6
175	USUARIO	25	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	5	4	5	2	5	6	6	4	6	2	4	4	2	5	4	4	4	4	5	7	4	3
176	ACOMPANANTE	53	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	6	5	7	7	3	7	6	5	7	6	5	5	4	6	6	5	5	6	5	7	4	5
177	USUARIO	34	MASCULINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	4	4	4	3	4	6	4	3	6	3	4	4	3	6	4	5	5	5	3	6	5	5
178	USUARIO	46	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	4	2	7	4	3	5	5	4	4	2	3	3	2	4	4	1	1	2	2	5	4	4
179	USUARIO	53	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	OTRO	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	6	5	6	5	5	6	5	3	6	5	6	6	5	6	6	4	4	4	5	5	6	6
180	ACOMPANANTE	54	MASCULINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	5	5	6	5	5	7	4	2	6	4	5	6	3	6	6	3	3	3	3	5	5	4
181	USUARIO	69	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	6	6	7	7	7	6	6	5	6	7	7	3	2	6	3	6	4	4	2	4	1	1
182	ACOMPANANTE	44	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	4	5	7	7	2	5	1	1	4	5	4	4	2	5	5	2	2	1	1	2	2	4
183	USUARIO	33	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOLOGÍA	7	7	7	5	5	7	6	5	6	6	5	7	7	5	5	6	6	6	6	6	6	6
184	USUARIO	31	FEMENINO	SUPERIOR TÉCNICO	NINGUNO	NUEVO	CIRUGÍA	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7
185	USUARIO	24	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	7	7	4	5	7	7	7	6	6	2	6	3	6	7	6	2	2	7	3	2	7	5

186	ACOMPANANTE	39	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	6	6	7	7	4	7	6	2	6	5	7	6	6	5	6	7	7	4	3	6	4	6
187	USUARIO	32	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	7	6	5	7	6	7	5	5	7	6	7	4	6	7	7	3	3	3	3	7	4	3
188	ACOMPANANTE	45	MASCULINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	6	6	5	5	7	4	5	4	6	6	6	3	5	6	6	3	2	2	2	1	5	6
189	USUARIO	45	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	6	6	7	4	6	7	6	4	7	5	6	6	4	7	6	4	3	3	4	5	4	5
190	ACOMPANANTE	40	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	4	5	5	6	4	3	6	1	3	5	3	4	3	4	5	2	2	2	1	3	4	1
191	ACOMPANANTE	25	MASCULINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	5	4	6	2	4	5	5	1	6	3	4	6	2	6	6	5	5	4	4	7	5	6
192	USUARIO	21	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	6	6	6	4	6	7	5	1	5	3	5	4	3	6	5	3	3	4	3	5	3	4
193	USUARIO	43	MASCULINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA	6	5	5	5	5	6	4	4	6	6	5	6	5	6	5	3	3	2	3	4	6	5
194	USUARIO	48	MASCULINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	NUEVO	CIRUGÍA	7	6	7	6	3	6	5	4	6	6	5	6	3	6	5	4	4	3	3	3	5	5
195	ACOMPANANTE	30	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	7	6	7	6	5	7	6	1	6	5	6	7	5	6	6	5	5	6	5	6	5	6
196	ACOMPANANTE	18	MASCULINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	5	5	6	4	3	7	6	2	5	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4
197	USUARIO	56	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	3	3	3	2	5	6	4	1	6	2	3	2	2	5	5	3	3	4	4	4	4	4
198	ACOMPANANTE	66	MASCULINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOLOGÍA	6	5	6	4	5	3	6	4	7	4	5	5	2	6	5	4	4	3	4	5	4	6
199	USUARIO	19	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	5	6	7	3	6	7	7	1	4	1	5	1	2	6	5	2	2	3	6	6	1	3

200	USUARIO	39	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	5	5	7	3	6	6	3	2	6	4	6	6	5	6	4	5	5	4	5	6	6	6
201	ACOMPANANTE	28	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	6	6	5	6	4	6	5	4	6	4	5	5	5	6	6	4	4	3	4	5	3	5
202	USUARIO	21	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	5	6	4	2	4	3	3	1	6	3	5	5	3	5	5	3	3	5	3	4	2	5
203	USUARIO	34	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	3	3	2	3	4	5	3	1	4	2	3	3	3	6	4	4	4	5	2	5	4	4
204	ACOMPANANTE	38	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	5	4	4	4	5	5	4	2	5	4	5	4	3	5	6	5	5	4	4	6	5	6
205	USUARIO	68	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	6	6	6	4	4	7	5	1	3	3	5	5	4	6	4	5	5	6	4	6	5	6
206	ACOMPANANTE	31	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	5	4	4	2	6	7	6	1	6	3	6	5	4	6	5	3	3	4	3	5	4	5
207	USUARIO	57	FEMENINO	ANALFABETO	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	7	7	6	6	6	7	7	1	7	6	7	3	3	6	5	3	3	3	3	5	6	5
208	USUARIO	39	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	3	3	2	2	4	6	3	1	6	3	4	4	3	5	4	3	3	3	2	6	4	5
209	USUARIO	30	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	5	4	3	2	5	6	4	1	5	2	4	4	3	6	4	5	4	5	4	6	3	5
210	USUARIO	31	FEMENINO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	NUEVO	MEDICINA	3	4	4	3	6	6	5	1	5	2	5	4	4	5	5	6	6	6	4	6	4	6
211	ACOMPANANTE	34	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	NINGUNO	NUEVO	CIRUGÍA	5	6	7	6	4	7	6	1	6	6	6	6	2	6	6	4	4	5	5	4	4	6
212	ACOMPANANTE	37	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	6	6	7	3	5	6	5	1	6	3	5	5	4	6	6	5	5	5	3	6	4	5
213	USUARIO	75	MASCULINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	NUEVO	CIRUGÍA	6	5	5	4	4	5	3	1	6	4	4	4	4	5	5	3	3	2	3	5	4	4
214	USUARIO	23	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	5	4	3	3	3	3	3	2	1	3
215	ACOMPANANTE	34	FEMENINO	SUPERIOR UNIVERSITARIO	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	7	7	4	6	4	7	5	5	5	7	7	7	7	7	6	6	6	7	3	5	4	6

216	USUARIO	27	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA	6	6	1	1	4	5	3	1	4	1	2	1	2	5	6	2	2	2	3	5	6	5
217	ACOMPANANTE	27	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	4	2	5	5	1	6	1	1	4	1	4	6	4	6	1	2	2	2	4	3	4	5
218	ACOMPANANTE	22	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	6	5	3	2	5	6	5	3	6	4	3	4	3	5	6	5	5	5	3	6	5	5
219	USUARIO	42	MASCULINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	7	7	7	7	5	6	1	1	7	7	7	7	4	7	6	7	7	7	6	6	6	7
220	ACOMPANANTE	31	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	5	3	3	3	4	6	5	2	6	3	4	5	4	5	5	3	3	3	3	5	4	6
221	ACOMPANANTE	30	FEMENINO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	6	6	6	5	5	6	6	3	6	4	6	6	4	6	6	6	6	4	4	5	5	6
222	USUARIO	23	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	6	5	5	4	4	1	7	7	4	4	5	4	4	7	7	6	6	6	6	7	6	7
223	USUARIO	21	FEMENINO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	5	5	5	6	5	3	3	5	5	6	6	6	6	7	6	7	6	6	5	5	5	5
224	USUARIO	22	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	7	6	5	2	5	6	4	4	6	2	6	5	5	6	5	5	5	3	3	5	3	4
225	USUARIO	22	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	7	6	5	6	3	6	4	4	5	3	5	5	3	6	5	3	3	2	2	3	5	4
226	USUARIO	40	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	6	6	6	2	6	6	5	2	6	2	4	4	3	5	5	2	2	3	4	5	4	5
227	USUARIO	22	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	3	3	4	6	7	6	3	1	1	6	6	6	6	3	2	6	6	6	6	4	4	6
228	USUARIO	41	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	7	7	7	4	5	7	6	4	6	5	6	7	5	7	6	3	3	3	4	6	5	6
229	USUARIO	19	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA	4	4	3	3	5	6	5	1	6	3	4	4	3	6	6	5	5	5	3	6	3	5
230	ACOMPANANTE	61	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	6	6	5	4	6	6	5	2	6	4	5	4	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3
231	USUARIO	38	MASCULINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	4	3	4	2	4	6	4	1	6	2	4	4	2	5	5	2	2	2	2	5	3	4
232	ACOMPANANTE	20	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOLOGÍA	6	6	5	5	4	7	5	2	6	5	4	4	3	6	5	4	4	4	4	5	4	5

233	USUARIO	53	MASCULINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	6	6	5	2	5	6	5	2	6	3	5	5	2	6	5	3	3	3	3	5	2	5
234	USUARIO	56	MASCULINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA	4	2	2	2	4	5	4	1	5	2	3	3	2	4	5	2	2	3	2	5	3	5
235	ACOMPANANTE	18	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	5	5	6	5	6	7	6	2	7	5	6	6	5	6	6	5	5	5	3	4	5	6
236	USUARIO	41	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	NUEVO	CIRUGÍA	6	6	3	3	5	5	5	1	5	2	3	3	3	6	6	4	4	4	4	5	5	4
237	ACOMPANANTE	28	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	5	4	5	3	4	5	4	1	6	3	3	4	3	6	5	5	5	5	2	5	5	4
238	ACOMPANANTE	21	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	4	3	5	2	4	6	5	1	5	2	3	3	3	5	5	3	3	3	2	4	4	3
239	USUARIO	22	MASCULINO	SUPERIOR TÉCNICO	SOAT	NUEVO	CIRUGÍA	4	4	5	2	3	5	4	1	4	2	3	3	2	4	4	5	5	5	2	4	3	3
240	USUARIO	22	MASCULINO	SUPERIOR TÉCNICO	SOAT	NUEVO	CIRUGÍA	3	3	3	2	3	5	2	1	4	2	3	3	2	4	4	5	4	5	2	5	3	3
241	ACOMPANANTE	39	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	7	7	7	6	7	7	6	1	7	7	6	6	4	6	6	6	6	6	4	5	6	5
242	ACOMPANANTE	37	MASCULINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	6	6	6	5	4	5	5	3	6	4	4	5	3	5	4	3	3	3	4	5	4	5
243	USUARIO	38	FEMENINO	ANALFABETO	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	6	6	6	4	4	6	5	1	6	4	4	5	3	6	5	3	3	3	4	5	3	5
244	ACOMPANANTE	58	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	3	3	3	2	4	4	3	1	5	2	4	5	2	4	3	2	3	3	3	4	3	4
245	USUARIO	25	MASCULINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	MEDICINA	6	6	7	7	7	6	6	1	6	6	4	7	6	6	7	7	7	6	4	6	6	6
246	USUARIO	34	MASCULINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	5	5	6	4	3	5	3	3	5	2	4	4	2	5	4	2	2	2	3	5	2	5
247	ACOMPANANTE	33	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	2	3	5	3	5	6	5	1	5	4	5	4	2	5	5	6	5	5	4	5	5	5
248	ACOMPANANTE	47	FEMENINO	PRIMARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	MEDICINA	4	5	5	3	4	5	4	1	6	4	4	3	2	5	4	3	4	4	4	5	4	5
249	ACOMPANANTE	40	MASCULINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	4	4	5	4	2	6	4	2	5	4	5	6	2	5	5	3	3	3	3	5	4	5

250	ACOMPANANTE	27	FEMENINO	SUPERIOR UNIVERSITARIO	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	4	2	2	6	7	7	7	1	7	7	7	7	4	7	5	6	7	7	4	4	7	4	
251	USUARIO	24	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	NUEVO	GINECOLOGÍA	4	4	5	5	4	6	3	2	5	4	5	4	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	5
252	ACOMPANANTE	33	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	3	3	5	4	4	5	5	1	4	3	4	4	3	6	5	4	3	3	4	5	4	4	
253	ACOMPANANTE	35	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	NUEVO	PEDIATRÍA	4	5	5	4	5	6	6	1	5	4	5	5	3	6	5	5	4	5	5	4	4	5	
254	USUARIO	22	FEMENINO	SUPERIOR TÉCNICO	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	3	2	5	7	2	6	6	3	7	3	3	2	5	1	2	3	3	4	6	6	4	4	
255	ACOMPANANTE	32	FEMENINO	SUPERIOR UNIVERSITARIO	SIS	CONTINUADOR	PEDIATRÍA	2	3	3	1	3	4	2	1	4	2	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	
256	USUARIO	45	FEMENINO	SECUNDARIA COMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	6	5	7	7	5	6	4	5	4	6	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	5	
257	ACOMPANANTE	49	FEMENINO	PRIMARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	CIRUGÍA	7	7	6	1	4	6	6	1	6	1	4	4	5	1	4	2	2	1	2	6	3	2	
258	USUARIO	28	FEMENINO	SUPERIOR UNIVERSITARIO	SIS	NUEVO	GINECOLOGÍA	5	5	4	3	4	5	5	1	5	3	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4	3	4	
259	USUARIO	28	FEMENINO	SECUNDARIA INCOMPLETA	SIS	CONTINUADOR	GINECOLOGÍA	6	6	5	1	4	6	4	4	6	1	5	4	3	5	5	2	2	3	1	1	4	5	

ANEXO N. ° 04
EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



