



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE MENORES DE
CINCO AÑOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD Y
CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE
FARMACIA. HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE
TRUJILLO 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
SALUD PÚBLICA**

AUTORA:

MARÍA JOSEFINA LLANOS ABANTO

ASESORA:

Dra. NÉLIDA CANTUARIAS NORIEGA

TRUJILLO – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Elcira Leonor Grados Urcia

Docente Asesor Revisor

Mgtr. Eva María Arévalo Valdiviezo

Miembro

Mgtr. Mónica Elizabeth Herrera Alva

Miembro

Dra. Nélide Cantuarias Noriega

Asesora

AGRADECIMIENTOS

A Dios: Por la vida, y por haber guiado mi camino.

Además, por haberme dado salud, para lograr mis objetivos y permitirme culminar esta etapa tan importante en mi vida.

Un sincero agradecimiento a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y a todos mis docentes de la Maestría por compartir sus conocimientos y experiencias durante el tiempo de la maestría

Por último, pero no menos importante a la Dra. Nélide Cantuarias Noriega un agradecimiento especial por su eficiente orientación intelectual y su continuo asesoramiento para poder realizar el presente trabajo de investigación

DEDICATORIAS

El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios, por ser mi fortaleza y apoyo en mis estudios de maestría.

A mi esposo e hija, que con su apoyo incondicional e infinita paciencia mantenida durante este tiempo, me han ayudado a salir adelante, en los momentos adversos.

A mis padres y hermanos los pilares fundamentales en mi formación para llegar a ser la persona que soy hoy en día, que con su ejemplo de perseverancia y superación, me enseñaron grandes lecciones en esta vida.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción en las dimensiones: Comunicación, cortesía, credibilidad, competencia, y seguridad en las madres de los niños menores de cinco años del SIS con relación al nivel de la calidad de atención en la dispensación de medicamentos del personal del departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017. La investigación fue de tipo cuantitativa – descriptiva; realizada en una muestra de 78 usuarias del departamento de Farmacia, a quienes se les aplicó dos cuestionarios de 15 preguntas cada uno acerca del grado de satisfacción del usuario y otro sobre el nivel de calidad de atención. Se obtuvo los siguientes resultados: El grado de satisfacción general fue 44,9% regular, 30,8% bueno y 24,3% deficiente. El nivel de calidad de atención general de la dispensación de medicamentos 39,7% fue buena, 35,9% regular y 24,4% deficiente. En relación de la satisfacción de las madres en relación al nivel de calidad de la dispensación de medicamentos fue 60,7% regular, 52,6% deficiente y el 48,4% bueno. El mayor porcentaje del grado de satisfacción en relación al nivel de calidad fue regular en las dimensiones de comunicación, cortesía, competencia, seguridad y bueno en la dimensión de credibilidad con significancia estadística en cada indicador $p < 0,05$.

Palabras clave: Grado de Satisfacción, Nivel de Calidad de Atención.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the degree of satisfaction in the dimensions: Communication, courtesy, credibility, competence, and safety in the mothers of children under five years of age of the SIS in relation to the level of quality of care in the dispensation of medications of the staff of the pharmacy department of the Hospital Regional Teaching of Trujillo 2017. The research it was of a quantitative - descriptive type; a survey was conducted of 78 users of the Pharmacy Department, who answered two questionnaires of 15 questions each one about the degree of satisfaction of the user and another on the level of quality of care. The following results were obtained: The general satisfaction degree was 44.9% regular, 30.8% good and 24.3% deficient. The level of quality of general attention of the medication dispensation 39.7% was good, 35.9% regular and 24.4% deficient. In relation to the satisfaction of mothers in relation to the level of quality of the dispensing of medicines was 60.7% regular, 52.6% deficient and 48.4% good. The highest percentage of satisfaction in relation to the level of quality was regular in the dimensions of communication, courtesy, competence, safety and good in the dimension of credibility with statistical significance in each indicator $p < 0.05$.

Key words: Degree of Satisfaction, Level of Quality of Attention.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
2.1 Marco teórico.....	6
2.2 Antecedentes.....	12
2.3 Bases Teóricas.....	15
2.4 Hipótesis.....	17
2.5 Variables.....	18
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1 Tipo y Nivel de la investigación.....	19
3.2 Diseño de la investigación.....	19
3.3 Población y muestra.....	19
3.4 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	20
3.5 Técnicas, instrumentos y procedimientos.....	23
3.6 Plan de análisis.....	25
3.7 Principios éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	28
4.1 Resultados.....	28
4.2 Análisis de resultados.....	35
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	43
5.1. Conclusiones.....	43
5.2. Recomendaciones.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS.	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Grado de satisfacción general de las madres de los niños menores de 5 años del SIS que acuden al departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017	28
Tabla 2	Nivel de calidad de atención general de la dispensación de medicamentos del personal del departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017	30
Tabla 3	Grado de satisfacción general de las madres de los niños menores de 5 años del SIS en relación al nivel de calidad de atención general en la dispensación de medicamentos en el departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017	32
Tabla 4	Grado de satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años del SIS según las dimensiones en relación al nivel de calidad de atención del departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017.....	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Grado de satisfacción general de las madres de los niños menores de 5 años del SIS que acuden al departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017	29
GRÁFICO 2: Nivel de calidad de atención general de la dispensación de medicamentos del personal del departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017	31
GRÁFICO 3: Grado de satisfacción general de las madres de los niños menores de 5 años del SIS en relación al nivel de calidad de atención general en la dispensación de medicamentos en el departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017.....	33

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los problemas de salud que preocupa al país son las enfermedades infecciosas agudas que padece la niñez menor de cinco años, que son un grupo vulnerable a las infecciones respiratorias agudas (IRAS) y las enfermedades diarreicas agudas (EDAS), presentando en la población general del Perú en el 2015 la morbilidad por IRAS de 93,230 y por EDAS 39,209 por 100,000 habitantes y según las estadísticas a nivel Regional en La Libertad para el año 2015, se han registrado como morbilidad en IRAS 79,699 y en EDAS 38,604 x 100,000 habitantes manteniéndose aun alta la incidencia como en los años anteriores (1).

Desde el año 2002 el Perú ha tenido importantes transformaciones en la organización, creando el Sistema Nacional de Salud el (SIS) con el propósito de mejorar en particular la salud del niño, considerando a la calidad de la atención como uno de los pilares fundamentales orientados a otorgar seguridad a los usuarios, para lograr mejoras progresivas donde también se considera a la calidad como principio básico porque comprende el conjunto de características técnica científica, humana y materiales que deben tenerse en el cuidado de la salud. Además, la calidad también es un conjunto de estrategias metodológicas, instrumentos y procedimientos que permiten tener evidencias de manera permanente y organizada relacionadas a los niveles de satisfacción e impacto en los usuarios tanto interno como externo, mediante los programas que beneficien a las madres y niños (2).

La finalidad del SIS es proteger la salud de los peruanos que no están al alcance de un seguro de salud, priorizando aquellas poblaciones vulnerables pobres y de extrema pobreza. Es requisito del (SIS) para atender niños menores de cinco años en cualquier establecimiento de salud del país, estar afiliados, para lo cual deben

tener el Documento Nacional de Identificación (DNI) otorgado por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y no contar con otro seguro de salud, también existen los afiliados al SIS de forma directa y temporal hasta que cumpla los 05 años de edad, los que serán dados de baja de manera automática, para continuar, deberán cumplir con los requisitos anteriores (3).

El SIS comprende atención médica y tratamiento con medicamentos que receta el médico; todo lo reciben en forma gratuita. Es el químico farmacéutico y el personal del departamento de farmacia del HRDT el que entrega los medicamentos a la madre, esta actividad refleja de manera tangible el nivel de calidad del trabajo desempeñado y grado de satisfacción del usuario. No obstante, en muchos momentos se ha observado la insatisfacción en algunas de las madres de los niños al realizar la dispensación de la receta médica que no son atendidas con los medicamentos en su totalidad, se retiran diciendo “en esta farmacia no hay nada” “no nos informan bien”, como hay otras que si son satisfechas por la atención brindada (4).

La calidad en salud no se hace sobre la atención misma sino directamente sobre las personas que las proporcionan y el conjunto de procedimientos que realizan los establecimientos de salud desde la perspectiva técnica y humana dando trato amable a los usuarios para su satisfacción (5).

Por ser la satisfacción de los usuarios reconocida como uno de los indicadores para medir el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud en las Américas y existir una amplia experiencia del uso de este indicador en los últimos 20 años, a nivel internacional existen diversas aproximaciones de medición. Sin embargo, la percepción de la satisfacción por usuarios de la calidad

de atención recibida depende de la introducción de enfoques y metodologías de medición requiriendo de mayor investigación (6).

El Hospital Regional Docente de Trujillo (HRDT) es un establecimiento del tercer nivel de atención que atiende a la población sin seguro de ESSALUD, Policía, Fuerzas Armadas etc. incluye la atención a adultos y niños menores de cinco años, dando énfasis al tratamiento de daños y enfermedades complejas. El aseguramiento por Seguro Integral de Salud (SIS), también es un aspecto que impacta por la gran demanda en este hospital donde se refieren pacientes que requieren atención especializada, los problemas sanitarios, del nivel I y II de la provincia de Trujillo deben ser atendidos en su lugar de afiliación, ya que incrementa la demanda de pacientes. El HRDT, cuenta con 16 departamentos de atención médica de las diferentes especialidades (7).

El departamento de farmacia del HRDT cuenta con 5 ambientes: Dosis unitaria, farmacotécnica, almacén auxiliar, almacén especializado y sala de dispensación de medicamentos cuya área aproximada es de 30 m² lo cual es insuficiente para atender recetas de pacientes del SIS, convenios y venta al contado ya que solo hay dos ventanillas para la atención, una para validación de la receta médica en el sistema y otra para entregar los medicamentos.

Para obtener los datos de la gran demanda del SIS, en el HRDT, se recurrió a la oficina de Estadística e Informática quien reportó que el año 2016 un promedio mensual de 593 niños fueron atendidos con problemas médicos y quirúrgicos, procedentes de los diferentes distritos de la provincia de Trujillo (8).

Por lo expresado, para evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud a la madre del menor de cinco años, siendo

necesario aplicar instrumentos para medir y evaluar estos aspectos y teniendo la oportunidad de desarrollar los estudios de maestría, me encuentro motivada para realizar la presente investigación cuyo propósito es determinar el grado de satisfacción de las madres del asegurado del SIS en relación a la calidad de atención del personal de farmacia del HRDT por lo que se plantea el problema siguiente: ¿Cuál es el grado de satisfacción de las madres de los niños menores de cinco años del Seguro Integral de Salud (SIS) con relación al nivel de la calidad de atención en la dispensación de medicamentos del personal del departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017?

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar el grado de satisfacción en las dimensiones: Comunicación, cortesía, credibilidad, competencia y seguridad de las madres de los niños menores de cinco años del SIS con relación al nivel de la calidad de atención en la dispensación de medicamentos del personal del departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017.

Para poder conseguir el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar el grado de satisfacción general de las madres de los niños menores de cinco años del SIS que acuden al departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017.
2. Identificar el nivel de calidad general de la dispensación de medicamentos del personal de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017.

Por último la investigación se justifica porque es importante que los usuarios del SIS deben ser atendidos con el control médico y dispensación oportuna de los

medicamentos para satisfacción del usuario, en este caso madres de los niños menores de 5 años, por ser un derecho que el Gobierno ofrece a la población pobre y de extrema pobreza, es indispensable que se brinde atención con cortesía, demostrando competencia y seguridad, lo que constituye un criterio de calidad.

No se ha encontrado estudios de investigación publicados sobre la satisfacción del asegurado del SIS en menores de cinco años y la calidad de atención en la dispensación de medicamentos del personal de farmacia del HRDT, por lo que, se realizará el presente estudio con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de las madres de menores de 5 años en relación a la calidad de atención en este departamento del HRDT, cuyos resultados son relevantes para la mejora continua.

Los resultados aportarán información en la dispensación de medicamentos en la farmacia identificando el nivel de calidad de atención real que reciben los usuarios y su grado de satisfacción. También la información del estudio será un aporte a la ciencia de salud pública y podrá ser utilizado en la enseñanza de los futuros profesionales y servirá como fuente de información para próximas investigaciones.

II MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico

La Organización Mundial de Salud (OMS) en SAS (9), considera como calidad al conjunto de servicios de diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención óptima, teniendo en cuenta todos los conocimientos, tanto del paciente como del personal del servicio médico, para lograr el mejor resultado con el mínimo de riesgos y efectos iatrogénicos, logrando así la máxima satisfacción del paciente con el servicio brindado.

Los principios básicos de la calidad se orientan hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario y de la comunidad; se encuentran en los procesos de prestación de la atención, utilizando datos e información para analizar los requerimientos de salud y atenderlos adecuadamente. Esto alienta al personal de salud al trabajo coordinado y en equipo para solucionar problemas y mejorar la atención (10).

A nivel mundial, son muchas las acepciones que se han dado al concepto de calidad, desde las genéricas hasta las específicamente referidas a los servicios de salud. En este último caso, una de las más aceptadas es la de Avedis Donabedian en MINSA (11) quien considera que la calidad de atención está en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de tal modo beneficie la salud minimizando riesgos para el usuario.

Cabe señalar que la referencia de atención médica debe entenderse como la atención que proporcionan todos los profesionales de salud: Médicos, farmacéuticos, enfermeras obstétricas, odontólogos etc. De igual manera, cuando se habla de

“usuario” no se refiere únicamente al paciente sino también a sus familiares y acompañantes (11).

En los últimos años el desafío de los países desarrollados y en desarrollo ha sido incorporar a calidad, la mirada del consumidor desde la perspectiva positiva entendida como mejores resultados médicos no solo la curación sino también en ampliar a la prevención de complicaciones y al cuidado humano (12).

Por otro lado, la calidad no se construye solo a expensas de la voluntad del recurso humano, el individuo puede estar suficientemente motivado y comprometer todo su esfuerzo individual pero compartido y comprometido con el equipo para mejores resultados. Es así que para que su actitud no resulte estéril, se requiere de toda una estructura que debe ser diseñada desde niveles de autoridad superior, con la debida planeación, con el fortalecimiento de las áreas críticas, con el flujo permanente de todo tipo de facilidad, sobre todo con la preparación y motivación adecuada del personal, al que fundamentalmente se le debe introducir dentro del esquema de la educación continua hacia la calidad, sin discriminaciones de clase o de nivel (13).

Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente la presentada por Avedis Donabedian en MINSA (11) siga siendo, pese a su generalidad, la de mayor aceptación cuando propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención las cuales se expresan como: Dimensión Técnico-Científica, Humana y del Entorno.

La dimensión técnico-científica considera la adecuación entre la asistencia en el servicio y la ciencia y tecnología actual, así como la capacitación de los

profesionales y técnicos en el desarrollo de la ejecución y cumplimiento de todos los procedimientos con la destreza apropiada (14).

Para el MINSA la dimensión técnico-científica comprende los aspectos científicos y técnicos de la atención, cuyas características básicas son: Efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad e integridad. La efectividad referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población. La eficacia comprende el logro de los objetivos con la aplicación correcta de las normas técnicas, administrativas. La eficiencia con el uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados y la continuidad es la prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias y la integralidad que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por su condición de salud (11).

Así también la dimensión humana es considerada un componente interpersonal, se destaca la trascendencia histórica consensuada de la relación paciente – médico, enfermera, farmacéutico o con un trabajador de salud, comprende también el conjunto de actitudes y el comportamiento del personal operativo y administrativo de salud que redundan en la atención del usuario que a su vez tienen las siguientes características: Respeto a los derechos, a la cultura y a la individualidad de la persona (14).

La amabilidad que se expresa con el trato cordial, cálido y empático en la atención, sin dejar la práctica de la ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes del recurso humano de salud. La calidad del servicio también requiere información

clara, la cual será veraz, oportuna para el usuario y la persona que lo acompaña (11,14).

Por otro lado en la dimensión del entorno, MINSA considera a las disposiciones que la institución orienta para la mejor prestación de los servicios y que generan valor razonable para el usuario. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio (11).

En resumen el aseguramiento de calidad en cualquier empresa es la planeación y programación adecuada incluyendo recursos humanos, económicos y elementos necesarios para las actividades a realizar asegurando calidad en los resultados (15).

Así también, el logro de la calidad de atención en salud incluye el respeto, costumbres y hábitos culturales que esta exige de los prestadores de servicios: Médico, enfermera, técnico de enfermería, farmacéuticos y otros en la toma de conciencia y en la aplicación de una filosofía que debe estar presente en cada acto del personal de salud, sin omitir la valoración que el usuario tenga del mismo (16).

Mc. Guimens en Cabello E (17), se entiende por buena calidad de atención a aquellos servicios que reúnen los requisitos establecidos y cuando los conocimientos y recursos que se disponen satisfacen las aspiraciones del usuario para obtener el máximo beneficio con un mínimo de riesgo para su salud y bienestar. La calidad de atención está íntimamente asociado a los valores del ser humano y al rol que desempeñan las personas, que otorgan la atención de salud brindando un ambiente confortable que permita mejorar el nivel de salud y que conlleve a la satisfacción del usuario contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

La satisfacción es un fenómeno que se basa en la divergencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios recibidos, depende de la resolución de sus problemas de salud, del trato personal, y grado de oportunidad y amabilidad del personal que lo recibe, lo orienta y despide. Por lo tanto, la satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos en la organización: Tiempo de espera, ambiente y atención recibida por el usuario (13,18).

Así la medición de la satisfacción del servicio de salud brindado es un valioso instrumento para la planificación y gerencia ya que ofrece información de los logros, fracasos y errores de todo el sistema de salud, además al ser experimentada por la población refuerza la confianza que esta siente hacia el sistema de salud e incrementa el grado de cooperación y participación activa que en las acciones de salud puede obtenerse en un establecimiento de salud y en una comunidad (19).

Preocupado el Gobierno por la salud de la población peruana en el año 2010 con la Ley N°29344 se inició El "Aseguramiento Universal en Salud" (AUS) (20), es un sistema orientado a lograr que toda la población peruana disponga de un seguro de salud preventivo, promocional, recuperativo y de rehabilitación, con equidad, oportunidad, calidad y dignidad. Con este sistema las instituciones o empresas públicas (Seguro Integral de Salud, EsSalud y Fuerzas Armadas y Policiales) y privadas brindarán un servicio de calidad a todos los peruanos sin distinción.

El (SIS) cuenta con dos regímenes de financiamiento: El subsidiado orientado a las poblaciones más vulnerables y de menos recursos económicos llamado también SIS Gratuito y el Semicontributivo en el cual existe un financiamiento público parcial y aportes de los asegurados y empleadores según corresponda, se le conoce como SIS Independiente y SIS microempresas. El SIS es financiado por el Ministerio

de Economía y Finanzas en general y el Independiente por el (MEF) 98% y el 2% de contribuciones de los usuarios (21).

La afiliación al Seguro Integral de Salud es la adscripción de un asegurado a alguno de los regímenes de aseguramiento del SIS, y para tener derecho a los beneficios debe cumplir con los requisitos de afiliación la cual deberá estar vigente. Para ser atendido por el SIS gratuito es necesario que todas las personas estén registradas como pobres o pobres extremos en el Padrón General de Hogares (PGH) y que no cuente con otro seguro de salud (22).

Los asegurados del SIS de extrema pobreza reciben de forma gratuita hasta un tope de 1.5 UIT por evento y por último la Cobertura Extraordinaria la cual permite a la población asegurada por el SIS solicitar este esquema para aquellas condiciones asociadas a diagnósticos establecidos en el PEAS que excedan los topes máximos o se encuentren fuera de los planes de beneficios. Como todo seguro, el SIS tiene exclusiones, y estas son: la cirugía profiláctica o estética, así como procedimientos para otros propósitos que no sean para mejorar el estado de salud (21).

Para mejor atención en cumplimiento de las normas vigentes durante julio 2013 y diciembre 2014 se transfirieron 488 millones 449 mil soles a los centros de salud, hospitales e institutos de salud a diversas regiones, agrupadas en 191 Unidades Ejecutoras, para cubrir el costo de las prestaciones en salud y el suministro de medicamentos e insumos en las farmacias, dando prioridad en los establecimientos de salud la reposición de medicamentos, dispositivos médicos, odontológicos y de laboratorio para garantizar una atención oportuna y de calidad a sus asegurados, pero como la demanda es tan grande existen brechas de cobertura por la falta de

recursos económicos, humanos, infraestructura y por otro lado la información incompleta de las Fichas Únicas del Asegurado (FUAS) por los establecimientos de salud que no permite que el SIS cubra el reembolso debido y oportuno (22).

2.2 Antecedentes

No se ha encontrado estudios publicados a nivel internacional, nacional ni local sobre la satisfacción de asegurados al SIS en relación a la calidad de atención en el departamento de Farmacia del HRDT y otras Instituciones de salud. Se presentan calidad de atención y satisfacción del usuario de otros servicios hospitalarios.

A nivel internacional:

Zambrano, V. (23), realizó un estudio de grado de calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el hospital Pablo Arturo Suarez Quito Ecuador 2016, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que son atendidos en el Hospital Pablo Arturo Suarez por parte del terapeuta físico en diciembre del 2016, el diseño fue descriptivo transversal. La muestra estuvo constituida por 99 pacientes, se utilizó una encuesta de satisfacción; obteniéndose como resultados que el 72,25% estaban muy satisfechos, 23,97% satisfechos y el 3,78% poco satisfecho con la atención que recibieron; los cuales se basaron en los criterios de accesibilidad geográfica, calidad del servicio, accesibilidad temporal y económica y calidad de atención.

Borre Y, Vega Y. (24), realizó el estudio de Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados, cuyo objetivo fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla – Colombia 2013, el diseño fue

descriptivo, transversal, cuantitativo en una muestra de 158 pacientes, se utilizó cuestionario de calidad percibida. Encontrando que la calidad percibida de la atención de Enfermería es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” 4%, “Como me lo esperaba” 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” 78%. El 48,7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48,1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. En conclusión el 78% de los pacientes evidenciaron altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; 17% modestos niveles de calidad percibida; y 4% bajos niveles de calidad percibida y el 96,8% se sintió satisfecho.

A nivel nacional:

Ninamango, W. (25), en su estudio Percepción de la calidad del servicio de los usuarios en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima Perú 2014, cuyo objetivo fue describir la Percepción de la calidad de servicio de los usuarios del consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL). El estudio fue de diseño descriptivo, cualitativo observacional y de corte transversal en una muestra de 230 usuarios encontrando que: Los pacientes presentaron una alta insatisfacción con respecto a la calidad de servicio que se ofertó la cual fue de 83,9%, insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%, en las dimensiones de confiabilidad 78,3%, aspectos tangibles 72,6%, empatía 69,6% y seguridad 63,9%, reflejando una insatisfacción muy alta en comparación a estudios previos.

García D, Guillinta E. (26), realizaron un estudio titulado Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del instituto nacional de rehabilitación, que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que recibieron atención

fisioterapéutica en el Departamento de Unidad Motora y Dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación en Lima, Perú 2015, y la descripción de características sociodemográficas, académicas y clínicas. El diseño fue transversal, realizado en 280 pacientes. Se evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes mediante el cuestionario SERVQUAL modificado; encontrándose que el nivel de satisfacción global fue de 76,4%, mayor satisfacción en la dimensión elementos tangibles 78,8%, seguido de seguridad 77,9%, empatía 76,3%, fiabilidad 67,6% y capacidad de respuesta 55,0%.

Urrutia, S. (27), elaboro un estudio sobre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del hospital la Caleta – Chimbote 2015, el objetivo fue determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería en las dimensiones de: Relaciones interpersonales, información, accesibilidad, competencia científica técnica, comodidad, seguridad y confianza; en relación al grado de satisfacción en las mismas dimensiones; fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional en una muestra de 217 pacientes y utilizó dos encuestas. Los resultados en calidad del cuidado de enfermería fue de 93% bueno y 7% regular; en satisfacción el 86% satisfechos, 13% poco satisfechos y 1% insatisfechos. En la relación de ambas variables 77,1% presentó calidad del cuidado y grado de satisfacción del usuario bueno, y el 1,4% el grado de satisfacción del usuario insatisfecho y la calidad del cuidado bueno y regular con una significancia estadística $p < 0,05$.

A nivel local:

Messarina, P. (28), realizo un estudio sobre la Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015; cuyo objetivo es determinar la

influencia de la calidad de atención que brinda el profesional de la salud en la satisfacción del paciente que acude al servicio de Resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de Trujillo, 2015. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, de corte transversal, en una muestra de 224 pacientes, concluyendo que el 49,1% de pacientes encuestados consideran a la calidad como muy buena, 41,1% como buena y 0,4% mala. Un alto porcentaje de 45,1% se encuentran muy satisfechos, el 42,4% satisfechos, el 8,9% ni satisfecho ni insatisfecho y un mínimo de pacientes 3,6% insatisfechos, existiendo una alta correlación entre las variables.

Aguilar, F. (29), realizó el estudio Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de Cirugía general y Trauma del hospital regional docente de Trujillo - 2013, con el objetivo de determinar la relación entre el grado de satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con el nivel de calidad de atención de la enfermera en el Servicio de Cirugía General y Trauma del Hospital Regional Docente de Trujillo - 2013. Fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional prospectivo. La muestra fue de 74 pacientes hospitalizados; se empleó una encuesta para medir la Satisfacción del Usuario y otra para medir el nivel de la Calidad de atención de la Enfermera. Se concluyó que la mayoría de pacientes están satisfechos y el nivel de la calidad de atención de la enfermera es bueno y la relación es con significancia estadística $p < 0,05$.

2.3. Bases Teóricas

Se considera a la teoría de Avedis Donabedian quien puntualiza la calidad de atención como dimensión ética de la vida profesional, que tendrá éxito al monitorear, sin ello se fracasará. Esta teoría propone una clasificación de los métodos de calidad

en estructura, proceso y resultados que hoy en día constituye la base fundamental para evaluar la calidad en la atención de salud teniendo en cuenta las: Dimensión humana, dimensión técnica científica y dimensión del entorno, en las cuales se pueden encontrar atributos de calidad como: Comunicación, cortesía, credibilidad, competencia y seguridad (30).

La comunicación, se inicia al realizar la atención al usuario desde su ingreso al establecimiento de salud escuchándolo para poder determinar cuáles son sus necesidades, problemas y darle una información completa adecuada y oportuna usando un lenguaje claro, sencillo y comprensible (14).

Cortesía, es la consideración con el usuario, sin discriminar edad, clase y nivel social, cuando el personal de salud da el servicio tratándolo con respeto y amabilidad en todo momento (11).

Credibilidad: La atención de salud debe ser realizada con honestidad y veracidad, demostrando capacidad para que el usuario se sienta complacido por una buena atención de calidad (30).

Competencia: La calidad es dada por el proceso de atención al usuario la cual depende de la formación, la capacidad y la capacitación del equipo de salud técnico demostrando sus destrezas y habilidades en los procedimientos en la atención del usuario (11).

Seguridad, es la forma en que se facilitan los servicios de salud definidas por la estructura, medios, materiales y las técnicas de atención a fin de racionalizar los beneficios, reduciendo al mínimo los riesgos para la salud del usuario (13).

Respecto a la satisfacción existen diferentes teorías propuestas por Brooks las: Teoría de la equidad, de la atribución causal y de desempeño o resultados. Según

la Teoría de Equidad, la satisfacción se produce cuando en una determinada parte se siente que el nivel de los resultados obtenidos en un proceso está en alguna medida equilibrada a ese proceso que comprende costo, tiempo y esfuerzo, con la Teoría de la atribución causal se explica que el cliente ve resultado de una compra como éxito o fracaso y la satisfacción se mide en base a factores internos como las percepciones del cliente al realizar una compra y a factores externos como la dificultad de realizarla, otros sujetos o la suerte y la Teoría del Desempeño o resultado es el momento en que se establece que la satisfacción del cliente se encuentra directamente relacionada con las características del producto o servicio percibida por el cliente (31).

Para el presente estudio se evaluó la calidad general y algunas de las dimensiones de la calidad citadas por Avedis Donabedian que son de mayor importancia y servirán para evaluar el desempeño del personal de farmacia en la atención de los usuarios. En la satisfacción se evaluarán las dimensiones de: Comunicación, cortesía, credibilidad, competencia y seguridad de las madres de menores de 5 años del SIS.

2.4 Hipótesis

H1 El grado de satisfacción general de las madres de los niños menores de cinco años asegurados en el Seguro Integral de Salud (SIS) tiene relación significativa con el nivel de calidad de la atención general en el departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017.

Ho El grado de satisfacción general de las madres de los niños menores de cinco años asegurados en el Seguro Integral de Salud (SIS) no tiene relación

significativa con el nivel de calidad de la atención general en el departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017.

H2 El grado de satisfacción de las madres de los niños menores de cinco años en las dimensiones de comunicación, cortesía, credibilidad, competencia, y seguridad tienen relación significativa con el nivel de calidad de atención general en el departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017.

Ho El grado de satisfacción de las madres de los niños menores de cinco años en las dimensiones de comunicación, cortesía, credibilidad, competencia, y seguridad no tienen relación significativa con el nivel de calidad de atención general en el departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017.

2.5 Variables

Variable independiente: Nivel de calidad de atención en la dispensación de medicamentos del personal de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Variable dependiente: Grado de satisfacción de las madres de los niños menores de cinco años del Seguro Integral de Salud (SIS) y sus dimensiones comunicación cortesía, credibilidad, competencia y seguridad.

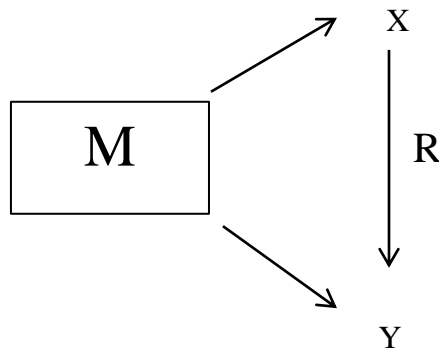
III METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación: La investigación es de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo

3.2. Diseño de la investigación

Es de diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal (32).



M: muestra

X: Calidad de atención en el departamento de farmacia

Y: Grado de satisfacción del usuario en el departamento de farmacia

R: Relación

3.3. Población y Muestra

La población estuvo constituida por las madres de los niños menores de cinco años con Seguro Integral de salud (SIS) atendidos en el departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo, con un promedio mensual de 593 usuarios.

Muestra: Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula del muestreo aleatorio simple para cálculo de proporciones, obteniendo la muestra

de 78 usuarias (Anexo 1) seleccionadas aleatoriamente conforme concurrieron al servicio de farmacia se entrevistaron 5 madres diario los días lunes, martes, miércoles, jueves y viernes en los meses de Octubre y Noviembre 2017, que cumplieron con los criterios de inclusión.

Unidad de análisis

Madres de niños menores de cinco años asegurados al SIS que se atendieron en el departamento de Farmacia del HRDT.

Criterios de inclusión:

Madres de niños asegurados al SIS que:

Aceptaron participar voluntariamente del estudio y brinden su colaboración respondiendo la encuesta

Hayan sido atendidas en el departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo en los meses de Octubre y Noviembre 2017.

Estén lucidas y orientadas.

Criterios de exclusión:

Madres de niños no asegurados al SIS

No aceptaron participar del estudio

Con problemas de comunicación

3.4. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores

a) Variable Independiente:

Nivel de Calidad de atención en el departamento de Farmacia del HRDT.

Definición Conceptual:

Según Donabedian (30), la calidad de atención es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y

tecnología más avanzada, tomando en cuenta los requerimientos del usuario, así mismo las capacidades y limitaciones de recursos de la institución. La calidad de atención en el estudio está en relación a la atención a la madre del niño menor de 5 años del SIS en la Farmacia del HRDT. Se consideraron cinco dimensiones: Comunicación, cortesía, credibilidad, competencia y seguridad.

Definición operacional general: Es nominal y ordinal

Bueno: de 31 a 45 pts.

Regular: de 16 a 30 pts.

Deficiente: de 0 a 15 pts.

b) Variable dependiente:

Grado de satisfacción de la madre del niño menor de 5 años del SIS.

Definición conceptual:

Satisfacción del usuario es una sensación subjetiva que experimenta éste, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga el servicio donde se atiende. Se va a considerar cinco dimensiones: comunicación, cortesía, credibilidad, competencia y seguridad (33).

Definición Operacional general: Es nominal ordinal

Bueno: de 31 a 45 pts.

Regular: de 16 a 30 pts.

Deficiente: de 0 a 15 pts.

Satisfacción del usuario Dimensiones:

Comunicación:

Definición conceptual:

Es el cumplimiento de sus expectativas que el usuario siente en relación a la comunicación es ser escuchada para que en base a sus necesidades reciba información clara precisa que le brinda el personal de farmacia referente a los medicamentos.

Definición operacional: Es nominal ordinal

Bueno: de 7 a 9 pts.

Regular: de 4 a 6 pts.

Deficiente: de 0 a 3 pts.

Cortesía:

Definición conceptual:

Es el trato cordial, amable que deben sentir las madres de los niños menores de cinco años al momento de ser atendidas con actitud cálida por el personal de farmacia (13).

Definición operacional: Es nominal ordinal

Bueno: de 7 a 9 pts.

Regular: de 4 a 6 pts.

Deficiente: de 0 a 3 pts.

Credibilidad:

Definición conceptual:

Es la forma de llenar sus expectativas cuando las madres de los niños menores de cinco años sientan un trato con honestidad y veracidad al momento de ser atendidas por el personal de farmacia (13).

Definición operacional: Es nominal ordinal

Bueno: de 7 a 9 pts.

Regular: de 4 a 6 pts.

Deficiente: de 0 a 3 pts.

Competencia:

Definición conceptual:

Son las Expectativas cubiertas que las madres menores de cinco años deben experimentar en cuanto a las habilidades y conocimientos que demuestra el personal de farmacia al momento de la atención y al resolver sus problemas presentados (18).

Definición operacional: Es nominal ordinal

Bueno: de 7 a 9 pts.

Regular: de 4 a 6 pts.

Deficiente: de 0 a 3 pts.

Seguridad:

Definición conceptual:

Es el cumplimiento de sus demandas que sienten las madres de los niños menores de cinco años relacionado al conocimiento y eficiencia que demuestra el personal de farmacia al momento de atenderlo, con el total de la receta médica (6).

Definición operacional: Es nominal ordinal

3.5. Técnicas Instrumentos y Procedimientos

Técnica:

La técnica que se utilizó en este estudio es la entrevista personalizada para la aplicación de las encuestas previa explicación.

Instrumento:

Se aplicó dos cuestionarios, uno sobre el grado de satisfacción de la

madre del niño menor de 5 años del SIS en el departamento de Farmacia del HRDT. que consta de 15 ítems distribuidos en cinco dimensiones las cuales son: Comunicación, cortesía, credibilidad, competencia y seguridad, usando la escala de Lickert con un puntaje máximo de 45 puntos y un mínimo de 0 puntos (Anexo 2) y otro sobre nivel de calidad de atención en el Departamento de Farmacia del HRDT que consta de 15 ítems en cinco dimensiones las cuales son: comunicación, cortesía, credibilidad, competencia y seguridad, utilizando la escala de Lickert con un puntaje máximo general de 45 puntos y un mínimo de 0 puntos (Anexo 3). Los instrumentos son elaborados por la autora basada en el marco teórico.

Validez y confiabilidad de los instrumentos:

Validez: Se solicitó a cinco expertos profesionales de la salud para que validen las preguntas de los cuestionarios para opinar sobre la estructura y comprensión, se consideraron sus sugerencias para mejorar el cuestionario

Confiabilidad: Primero se realizó un test piloto en 05 madres de niños menores de 5 años usuarias de farmacia del HRDT que no participaron en el estudio y luego los resultados fueron sometidos a prueba estadística Alpha de Cronbach, siendo el resultado de 0,85 para el cuestionario de calidad y 0,86 para el cuestionario de satisfacción los que indican confiabilidad, considerando el 0,05 de error.

Procedimiento:

Para la recolección de datos se solicitó la autorización a las autoridades respectivas luego se explicó a las madres de los niños menores de cinco años del SIS sobre los objetivos del estudio pidiendo verbalmente su consentimiento

para responder el cuestionario, se aplicaron los dos cuestionarios en un solo momento a fin de recolectar los datos requeridos para la investigación a las madres de los niños menores de cinco años del SIS que cumplieron los criterios de inclusión y que asistieron en los meses de Octubre y Noviembre 2017, hasta completar la muestra se utilizó el Departamento de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo para la entrevista, fue un ambiente que permitió privacidad, la duración de la entrevista fue de 15 minutos.

3.6. Plan De Análisis

Para el análisis de datos se utilizó los programas SPSS. Versión 20.0 y el Microsoft Excel 2010. Presentándose los datos en cuadros de simple, doble entrada y gráficos. Para el análisis relacional, se elaboró la tabla de contingencia y se aplicó la prueba estadística de Chi cuadrado o de independencia de criterios, considerando el 0,05% de error.

3.7. Principios Éticos

Polit D, Hungler B. (34), señala que existen procedimientos éticos fundamentales en la investigación:

a) Principio de Beneficencia :

Uno de los principios éticos en la investigación es el de Beneficencia, cuyo lema es “Por sobre todas las cosas no dañar”. Este principio encierra múltiples dimensiones como:

Garantía que no sufrirán daño:

Este se refiere a que a las participantes no se les expuso a experiencias que les provoque daños graves o permanentes, por eso la investigación sólo se realizó por personas calificadas. El investigador estuvo

preparado para dar por terminada la encuesta si sospecha que puede causar malestar innecesario en las participantes o consecuencias psicológicas, de modo que requieren de mayor atención y sensibilidad.

Garantía de no explotación:

El participar en un estudio de investigación no debe situar a las personas en desventaja o exponerlas a situaciones para los que no han sido preparados explícitamente. Se les aseguró que su participación o información que proporcionen no será utilizada contra ellos.

Beneficios resultantes de la investigación:

Una persona acepta participar en una investigación por diversos motivos: recibir beneficios personales directos, deseo de ser útiles. Por lo tanto el investigador explicó el riesgo beneficio de la investigación.

b) Principio de respeto a la dignidad humana :

Este principio comprende el derecho del sujeto a la autodeterminación, es decir que es libre de controlar sus propias actividades, incluida su participación voluntaria en el estudio. También incluyó el derecho de la participante a un conocimiento de la información, el investigador describió detalladamente a los participantes la naturaleza del estudio y sus derechos.

c) Principio de Justicia :

Este incluyó el derecho a un trato justo (tanto durante la selección como durante el estudio) y respeto a la privacidad. La que se respetó a través del anonimato o mediante procedimientos de confidencialidad formales.

d) Consentimiento Informado:

Su objetivo fue ofrecer a los participantes información suficiente para

tomar una decisión acerca de su participación en el estudio, se les explicó el costo - beneficio. Esto indica su participación voluntaria después de haber recibido una explicación completa sobre la investigación se obtuvo la autorización verbal antes de aplicar el instrumento, se informó que por ningún motivo será utilizada la información para otros fines que no sea los propósitos de la investigación y se cuidó muy bien que se apliquen los criterios de exclusión.

e) Sujetos vulnerables:

Estos requirieron de precauciones adicionales para la protección de sus derechos. Son vulnerables porque no son aptos para tomar una decisión, porque se restringe su libre albedrío o porque sus condiciones particulares incrementan el riesgo de sufrir daño.

f) Anonimato:

El cuestionario se aplicó a las usuarias indicándoles que la investigación es anónima y que la información obtenida solo servirá para fines de la investigación.

IV RESULTADOS

4.1 Resultados

TABLA 1

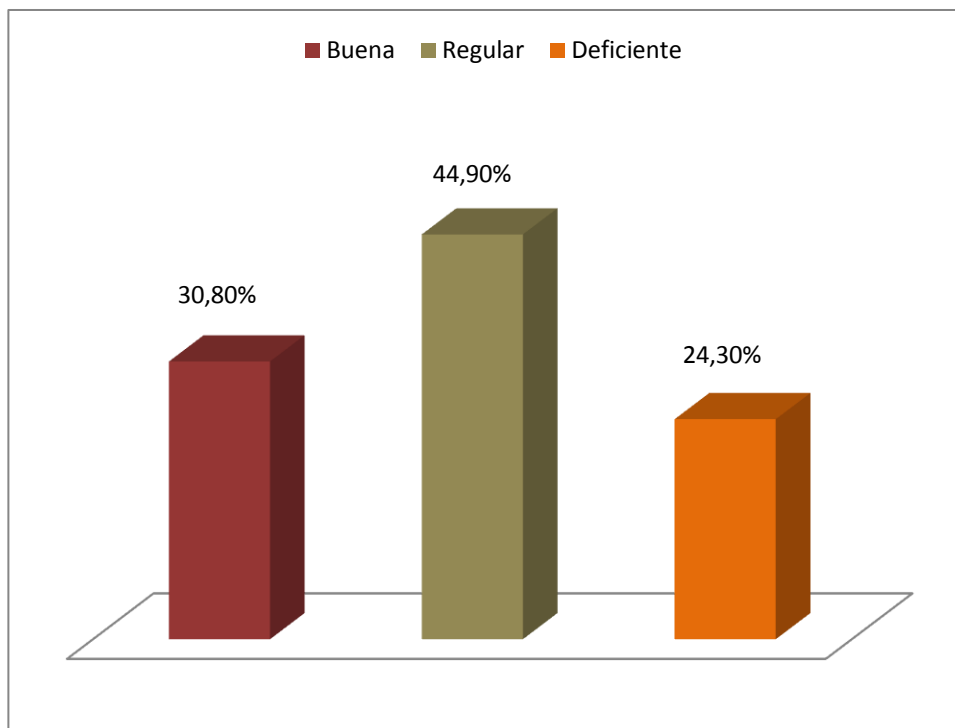
GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL SIS QUE ACUDEN AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO 2017

GRADO DE SATISFACCION		
GENERAL	N	%
Buena	24	30,8%
Regular	35	44,9%
Deficiente	19	24,3%
TOTAL	78	100

Fuente: Cuestionario de satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años que acuden al departamento de farmacia del HRDT (Anexo 2)

GRÁFICO 1

GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL SIS QUE ACUDEN AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO 2017



Fuente: Ídem tabla 1

TABLA 2

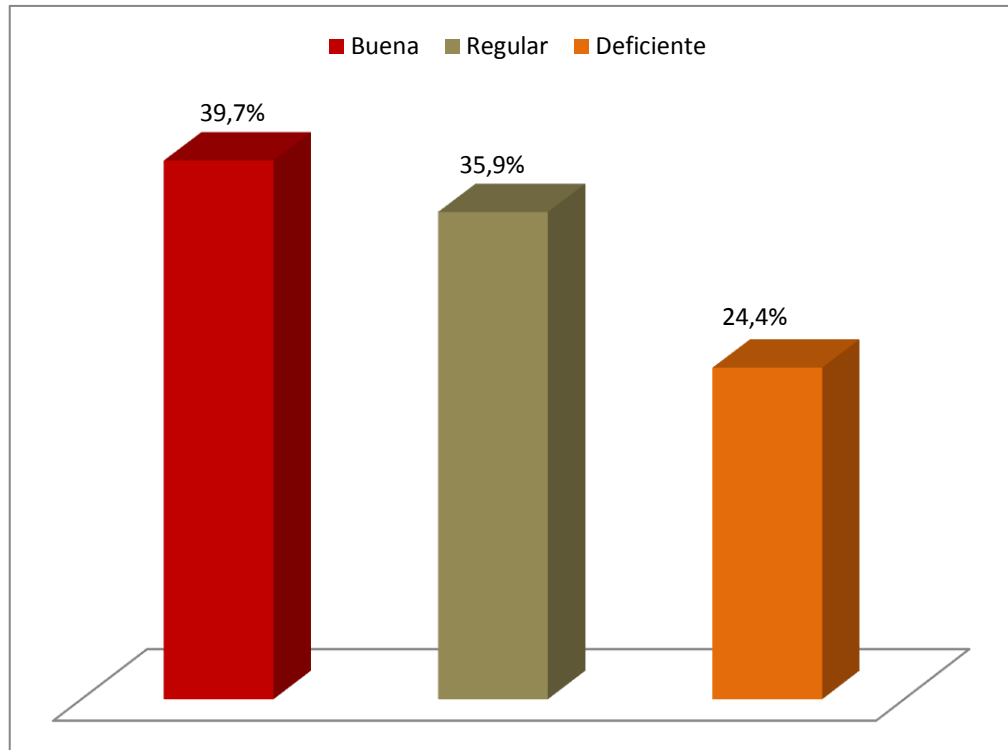
NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN GENERAL DE LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO 2017

NIVEL DE CALIDAD GENERAL		
DE LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS	N	%
Buena	31	39,7%
Regular	28	35,9%
Deficiente	19	24,4%
TOTAL	78	100

Fuente: Cuestionario de nivel de calidad de atención en el departamento de farmacia del HRDT (Anexo 3)

GRÁFICO 2

NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN GENERAL DE LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO 2017



Fuente: Ídem tabla 2

TABLA 3

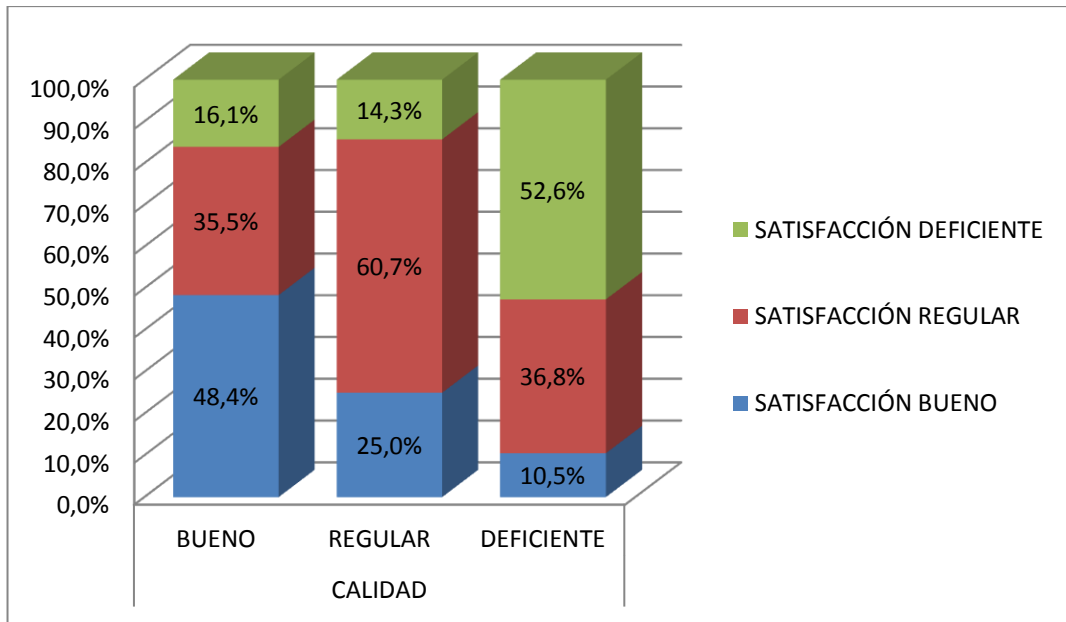
GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL SIS EN RELACIÓN AL NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN GENERAL EN LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO 2017.

GRADO DE SATISFACCIÓN DIMENSIONES	NIVEL DE CALIDAD						TOTAL		ESTADISTICO	
	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		Nº	%	X ²	p
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
BUENO	15	48,4%	7	25,0%	2	10,5%	24	30,8%		
REGULAR	11	35,5%	17	60,7%	7	36,8%	35	44,9%	16,672=	0,002
DEFICIENTE	5	16,1%	4	14,3%	10	52,6%	19	24,4%		P<0,05
TOTAL	31	100,0%	28	100,0%	19	100,0%	78	100,0%		

Fuente: Cuestionario de satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años del SIS que acuden al departamento de farmacia del HRDT (Anexo 2) y cuestionario de nivel de calidad de atención en el departamento de farmacia del HRDT (Anexo 3)

GRÁFICO 3

GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL SIS EN RELACIÓN AL NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN GENERAL EN LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO 2017



Fuente: Ídem tabla 3

TABLA 4

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL SIS SEGÚN LAS DIMENSIONES EN RELACIÓN AL NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO 2017.

GRADO DE SATISFACCIÓN DIMENSIONES		NIVEL DE CALIDAD							
		BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
COMUNICACIÓN	BUENO	10	12,8%	3	3,8%	5	6,4%	18	23,1%
	REGULAR	8	10,3%	16	20,5%	0	0%	24	30,8%
	DEFICIENTE	13	16,7%	9	11,5%	14	17,9%	36	46,2%
		$X^2= 19,928$				$p< 0,05$			
CORTESÍA	BUENO	10	12,8%	5	6,4%	5	6,4%	20	25,6%
	REGULAR	17	21,8%	21	26,9%	2	2,6%	40	51,3%
	DEFICIENTE	4	5,1%	2	2,6%	12	15,4%	18	23,1%
		$X^2= 28,194$				$p< 0,05$			
CREDIBILIDAD	BUENO	15	19,2%	7	9,0%	6	7,7%	28	35,9%
	REGULAR	10	12,8%	14	17,9%	0	0,0%	24	30,8%
	DEFICIENTE	6	7,7%	7	9,0%	13	16,7%	26	33,3%
		$X^2= 21,024$				$p< 0,05$			
COMPETENCIA	BUENO	16	20,5%	4	5,1%	6	7,7%	26	33,3%
	REGULAR	12	15,4%	21	26,9%	3	3,8%	36	46,2%
	DEFICIENTE	3	3,8%	3	3,8%	10	12,8%	16	20,5%
		$X^2= 28,029$				$p< 0,05$			
SEGURIDAD	BUENO	13	16,7%	2	2,6%	1	1,3%	16	20,5%
	REGULAR	9	11,5%	22	28,2%	6	7,7%	37	47,4%
	DEFICIENTE	9	11,5%	4	5,1%	12	15,4%	25	32,1%
		$X^2= 29,054$				$p< 0,05$			

4.2 Análisis de resultados.

En la tabla 1

Grado de satisfacción general de las madres de los niños menores de 5 años del SIS que acuden al departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017, se observa que el 44,9% refieren grado de satisfacción regular seguida del 30,8% de satisfacción buena y un 24,3 % satisfacción deficiente.

Los resultados difieren del estudio de Zambrano, V. (23), sobre calidad de atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el hospital Pablo Arturo Suarez Quito Ecuador 2016, donde encontró que el 72,25% estaban muy satisfechos, 23,97% satisfechos y el 3,78% poco satisfechos con la atención que recibieron.

Estos resultados tampoco se asemejan con el estudio de García D, Guillinta E. (26), Nivel de satisfacción de los pacientes que recibieron atención fisioterapéutica en el Departamento de Unidad Motora y Dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación en Lima, Perú; y la descripción de características sociodemográficas, académicas y clínicas. En el cual se evidenció que el 76,4% de pacientes percibieron un alto nivel de satisfacción global.

Así mismo estos resultados difieren con el estudio de Urrutia, S. (27), sobre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del hospital la Caleta – Chimbote 2015, en el que se encontró un 86% de usuarios satisfechos, 13% poco satisfechos y 1% insatisfechos.

La satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido, está determinado por los hábitos

culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado esperado, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado, por lo tanto cuando la percepción es mayor a las expectativas se logra un paciente complacido, sin embargo si las expectativas son mayores a la percepción se tiene un cliente insatisfecho (13).

La mayoría de las madres de los niños menores de 5 años del SIS en el HRDT, refirió tener grado de satisfacción regular y la cuarta parte refiere satisfacción deficiente, esto puede ser a que no fueron atendidas oportunamente debido a que el departamento de farmacia solo cuenta con una ventanilla para los usuarios del SIS, hay cola y malestar por la demora en la atención ya que se tiene que validar la receta en el sistema y seleccionar los medicamentos que se les va a entregar, marcando en la receta los que no hay en la farmacia del hospital, y otra cola para recibir los medicamentos donde también hay un tiempo de espera. Por otro lado, se observa que en la sala de ventas no hay atención preferencial de las madres con recetas de emergencia, con bebés, embarazadas y/o ancianos. No cumpliéndose en la mayoría de usuarias entrevistadas la teoría de satisfacción de equidad de Brooks, porque no hubo un equilibrio en la obtención de los medicamentos y los diferentes procesos por el cual se llegan a este.

En la tabla 2

Nivel de calidad general de la dispensación de medicamentos del personal del departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017, se aprecia que el 39,7% de las madres encuestadas calificaron de buena calidad de atención por el servicio recibido, mientras que el 35,9%

manifestó regular calidad de atención y un 24,4% indicó haber percibido una deficiente calidad de atención.

Los resultados en el nivel de calidad de atención fueron menores a los de Borre Y, Vega Y. (24), en su estudio de Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla - Colombia 2013, donde encontraron un 78% de altos niveles de calidad percibida de la atención de enfermería, 17% modestos niveles de calidad y 4% bajos niveles de calidad.

Estos resultados también difieren con lo encontrado por Urrutia, S. (27), sobre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del hospital la Caleta - Chimbote 2015. Donde encontró que la calidad del cuidado de enfermería fue de 93% bueno y 7% regular.

Según el Ministerio de salud (11), la Calidad de atención para el usuario depende fundamentalmente de su interacción con el personal de salud y de ciertos atributos como: Buen trato, respeto, valores y accesibilidad en la atención de tal manera que obtenga un buen servicio el cual se da cuando trabajadores y el mismo sistema de salud ponen al usuario en la prioridad del servicio que debe recibir.

En relación al nivel de calidad en la dispensación de medicamentos de la receta médica, la mayoría de las madres de los niños menores de 5 años del SIS en el departamento de Farmacia del HRDT, tuvieron nivel de calidad bueno, porque los farmacéuticos y gran parte del personal de farmacia tuvieron la capacidad de resolver los problemas de salud demostrando responsabilidad y honestidad y aún otras no están conformes con la atención recibida, probablemente por la calidad de respuesta inadecuada, ya que durante el proceso de dispensación se presentan

dificultades por la falta de algunos fármacos, lo cual conlleva a que las usuarias no reciban todo lo indicado por el médico.

En la tabla 3

Grado de satisfacción general de las madres de los niños menores de 5 años del SIS en relación al nivel de calidad de atención general en la dispensación de medicamentos en el departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017, se encontró que 60,7% presentó grado de satisfacción y nivel de calidad regular, seguido de 52,6% grado de satisfacción y nivel de calidad deficiente, 48,4% grado de satisfacción y nivel de calidad bueno.

Al someter estos resultados a la prueba de independencia de criterios Chi cuadrado se obtiene $p=0,002$ - $p<0,05$, existiendo una asociación altamente significativa, es decir hay relación entre grado de satisfacción y nivel de calidad de atención, a mayor nivel de calidad mayor nivel de satisfacción.

Los resultados no guardan relación con el estudio de Ninamango, W. (25), sobre Percepción de la calidad del servicio de los usuarios en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima Perú 2014, donde encontró que 83,9% de pacientes estaban altamente insatisfechos con respecto a la calidad de servicio que se ofertó, referente a las dimensiones de respuesta rápida 81,7%, confiabilidad 78,3%, aspectos tangibles 72,6%, empatía 69,6% y seguridad 63,9%, reflejando una insatisfacción muy alta en comparación a estudios previos.

Estos resultados difieren a lo encontrado por Aguilar, F. (29), en su investigación Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con el nivel de calidad de atención de la enfermera en el servicio de Cirugía general y Trauma del

Hospital Regional Docente de Trujillo – 2013, quien determinó que la mayoría de pacientes están satisfechos y el nivel de la calidad de atención de la enfermera es bueno, obteniendo una relación con significancia estadística $p < 0,05$.

Así también los resultados difieren del estudio de Messarina, P. (28), titulado Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015; quien encontró que el 49,1% de pacientes encuestados consideraron a la calidad como muy buena, 41,1% como buena y 0,4% mala. Un alto porcentaje de 45,1% se encuentran muy satisfechos, el 42,4% satisfechos, el 8,9% ni satisfecho ni insatisfecho y un mínimo de pacientes 3,6%, insatisfechos, existiendo una alta correlación entre las variables.

La calidad de atención está íntimamente asociado a los valores del ser humano por el rol que desempeña en la salud física y mental de las personas, por lo que otorgan atención de salud conforme a los conocimientos de la medicina y tecnología vigentes, con oportunidad, amabilidad, trato, personalidad, comunicación permanente entre los participantes del equipo de salud y un ambiente confortable que permita mejorar el nivel de salud que conlleve a la satisfacción del usuario y que contribuya a mejorar su calidad de vida (17).

El grado de satisfacción percibida por las madres de los niños menores de 5 años del SIS en el departamento de farmacia del HRDT, no muestran altos porcentajes de bueno en relación a la calidad de atención, debido a que en algunos momentos no se cuenta con todos los medicamentos requeridos, como consecuencia de las transferencias de dinero del SIS no oportunas que retrasan las compras corporativas de estos, lo cual conlleva a una alta frustración al no

encontrar lo indicado en la receta médica y no poder adquirirlo con sus propios medios.

En la tabla 4

Grado de satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años del SIS según las dimensiones en relación al nivel de calidad del departamento de farmacia del Hospital Regional docente de Trujillo 2017, Por dimensiones: En dimensión comunicación el grado de satisfacción en relación al nivel de calidad 20,5% es regular, el 17,9% grado de satisfacción en relación al nivel de calidad es deficiente y el 12,8% grado de satisfacción en relación al nivel de calidad es bueno, evidenciándose una asociación estadística significativa entre la dimensión comunicación en relación al grado de satisfacción y nivel de calidad ($p < 0, 05$).

En la dimensión cortesía el grado de satisfacción en relación al nivel de calidad 26,9% es regular el 15,4% grado de satisfacción en relación al nivel de calidad es deficiente y el 12,8% grado de satisfacción en relación al nivel de calidad es bueno, se evidencia una asociación estadística significativa entre la dimensión cortesía en relación al grado de satisfacción y nivel de calidad ($p < 0, 05$).

En la dimensión credibilidad el grado de satisfacción en relación al nivel de calidad 19,2% es bueno el 17,9% el grado de satisfacción en relación al nivel de calidad es regular y el 16,7% el grado de satisfacción en relación al nivel de calidad es deficiente, se evidencia una asociación estadística significativa entre la dimensión credibilidad en relación al grado de satisfacción y nivel de calidad ($p < 0, 05$).

En la dimensión competencia el grado de satisfacción en relación al nivel

de calidad 26,9% es regular el 20,5% el grado de satisfacción en relación al nivel de calidad es bueno y el 12,8% grado de satisfacción en relación al nivel de calidad es deficiente, evidenciándose una asociación estadística significativa entre la dimensión competencia en relación al grado de satisfacción y nivel de calidad ($p < 0,05$).

En la dimensión seguridad el grado de satisfacción en relación al nivel de calidad 28,2% es regular el 16,7% grado de satisfacción en relación al nivel de calidad es bueno y el 15,4% grado de satisfacción en relación al nivel de calidad es deficiente, se evidencia una asociación estadística significativa entre la dimensión seguridad en relación al grado de satisfacción y nivel de calidad ($p < 0,05$).

Los resultados difieren con el estudio de Urrutia, S. (27), sobre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del hospital la Caleta – Chimbote 2015, encontrando en la relación de ambas variables 77,1% calidad del cuidado y grado de satisfacción del usuario bueno, y el 1,4% el grado de satisfacción del usuario insatisfecho y la calidad del cuidado bueno y regular con una significancia estadística $p < 0,05$.

La calidad de atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de tal manera que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es la medida en que se espera que la atención brindada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. En el departamento de farmacia al ofertar la atención de salud se tiene en cuenta los aspectos técnicos y el interpersonal tratando de otorgar un servicio eficaz, eficiente y efectivo con una buena relación con el usuario lográndose una mayor

satisfacción (11).

Así también hay atributos de calidad que diferencian los servicios de salud, como: comunicación, cortesía, credibilidad, competencia y seguridad, los que deben ser con respeto, amabilidad, comunicarse en forma sencilla y clara sin discriminar clase ni nivel social demostrando conocimiento, habilidades destrezas y buen desempeño sin riesgos para el usuario.

Se evidenciaron altos porcentajes de regular, seguido de deficiente en el grado de satisfacción según las dimensiones en relación al nivel de calidad percibida por las madres de los niños menores de 5 años del SIS en el departamento de farmacia del HRDT, tales como: Comunicación, cortesía, competencia, seguridad y únicamente bueno en la dimensión de credibilidad. Estos resultados probablemente fueron porque las usuarias no recibe siempre información clara y sencilla sobre los medicamentos, además de no sentirse escuchadas y comprendidas; así mismo el trato brindado por el personal de farmacia en muchas oportunidades es hostil, no mostrando respeto ni amabilidad; aunándose a ello la inadecuada infraestructura de la farmacia, generando incomodidad en las usuarias y en el propio personal. También probablemente sea por que el propio estado no cumple con las expectativas de las usuarias por falta de medicamentos. Sin embargo, hay personal de farmacia que muestra tener habilidad y conocimientos necesarios en la dispensación de medicamentos, lo que se observa en la dimensión de credibilidad, causando satisfacción a las usuarias.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El presente estudio de investigación sobre el grado de satisfacción de las madres de los niños menores de cinco años del seguro integral de salud en relación a la calidad de atención en el departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017, son las siguientes:

1. La mayoría de las madres de los menores de cinco años del seguro integral de salud presentaron grado general de satisfacción regular.
2. La mayoría de las madres presentaron nivel de calidad de atención en el departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo Bueno y el menor porcentaje deficiente.
3. La mayoría de las madres de los menores de 5 años del SIS presentan grado general de satisfacción regular en relación al nivel de calidad de atención general regular y un mínimo porcentaje grado de satisfacción bueno en relación al nivel de calidad de atención deficiente: Aplicando la prueba estadística de chi cuadrado demuestra asociación estadística significativa $P < 0,05$, probándose la hipótesis propuesta H1.
4. El mayor porcentaje de grado de satisfacción es regular en las dimensiones de comunicación, cortesía, competencia y seguridad en relación al nivel de calidad regular y un grado de satisfacción bueno en la dimensión de credibilidad en relación al nivel de calidad bueno con significancia estadística $P < 0,05$, probándose la hipótesis propuesta H2.

5.2 . Recomendaciones:

A partir de los resultados obtenidos en el presente estudio se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Desarrollar estrategias para mejorar los aspectos de estructura física en el departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo.
2. Coordinar con la jefatura del departamento de farmacia para el desarrollo de capacitaciones constantes en la mejora continua de la calidad de atención y cuidado integral del paciente.
3. Incentivar al personal de farmacia a ser más comunicativos con las usuarias, brindando la información requerida sobre los medicamentos y usando un lenguaje claro y sencillo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud. Oficina de Epidemiología. Boletín Epidemiológico del Perú 2015.
2. Ministerio de Salud. Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud Lima, Perú Julio, 2002.
3. Ministerio de Salud. Seguro Integral de Salud (Resolución Jefatural N° 126-2015 SIS) Lima, Perú 2015.
4. Ministerio de Salud. Dirección General de Medicamento Insumos y Drogas, Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. Perú 2009.
5. Ministerio de Salud. “Guía Técnica de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo” resolución ministerial N° 527-2011 Lima 2011.
6. Vicuña M. Nivel de Satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. Anales de la Facultad de Medicina. Universidad Mayor de San Marcos. Perú 2002.
7. Uriol Villacorta Marco. Memoria Anual de la Gestión Sanitaria del Hospital Regional Docente de Trujillo 2014.
8. Oficina de Estadística e informática. Reporte de atenciones del SIS, Hospital Regional Docente de Trujillo 2016.
9. Servicio Andaluz de Salud SAS calidad del cuidado en Salud. Editorial Cep. Enfermeras/os Servicio Andaluz de Salud volumen I España, 2016.
10. Gomes X. Encuentro Nacional de Experiencias en el Mejoramiento Continuo de la Calidad en Salud, Lima 2013.

11. Ministerio de Salud. Documento técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” Perú 2006 Resolución Ministerial 519-2006.
12. Ministerio de Salud. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global Departamento de Estudios y Desarrollo Marzo 2013 Chile.
13. Del Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias médicas Maestría de Gestión en Salud. Quito, Noviembre, 2014.
14. Pino W. Dimensiones de la calidad en salud Mar 2014 Dimensiones de la calidad en salud: Técnica, Humana y Funcional. Médico Cirujano en Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa. Disponible en: <https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-en-salud>
15. Malagón Londoño G. Garantía de Calidad en Salud, Editorial Médica Panamericana. Buenos Aires 2006.
16. Márquez A. Calidad de atención en los servicios de salud. Universidad San Martín de Porras. Revista de Salud Pública. Perú 2001.
17. Cabello E. Calidad de atención Médica RMM. México. 2001; 2(3): 57-58
18. Massip Pérez C. Ortiz Reyes, R.M. & Llanta, M.D. La Evaluación de la Satisfacción en Salud: Un reto a la calidad. Abril 2008. Recuperando 2012 - 05 -15 biblioteca virtual Cuba.
19. Pérez de Alejo B. & García Díaz, P. Grado de Satisfacción de la Población en los Servicios de Enfermería en un Área de Salud. Agosto 2015. Recuperando 2012 - 07- 20.

20. Rimac Seguros Aseguramiento Universal en Salud. (AUS) www.rimac.com.pe/uploads/aus2.pdf Lima, 2010.
21. MINSA. Seguro Integral de salud. 10 años financiando la salud de los peruanos 2002 -2010. Lima 2012.
22. MINSA. Seguro Integral de Salud. Informe anual julio 2013- diciembre-2014 Lima, Perú 2014.
23. Zambrano V. Grado de calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el hospital Pablo Arturo Suarez. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. 2017.
24. Borre Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla 2013. Rev. Ciencia y Enfermería. 2014; 20(3): 81-94.
25. Ninamango W. Percepción de la Calidad de Servicio de los Usuarios en el Consultorio Externo de Medicina Interna Del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Enero Del 2014 (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
26. Garcia D, Guillinta E. Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del instituto nacional de rehabilitación. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima-Perú. 2017.
27. Urrutia, S. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del hospital la Caleta – Chimbote 2015. In Crescendo. Ciencias de la Salud. 2016; 3(2): 119-129.

28. Messarina, P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV – Scientia. 2016; 8(2):119-123.
29. Aguilar, F. Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de Cirugía general y Trauma del Hospital Regional Docente de Trujillo - 2013. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú 2015.
30. Donabedian A. Avedis: Los siete Pilares de la calidad. Revista Calidad Asistencial. España, 2001.
31. Brooks R.F. Internal service quality. Internacional: Bradford Inglaterra, 1995.
32. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación 5ta edic. Edit Mc Grill-Hill. Interamericana Mexico 2010.
33. Lobo A, Dominguez K, Rodriguez J. Satisfacción de los usuarios de los Centros de Salud de la ciudad de Ourense. Revista Iberoamericana de Enfermería Comunitaria. España 2016; 9(1): 21-25.
34. Polit D, Hungler B. Investigación científica en Ciencias de la salud 6ta Ed. México Ma Graw-Hill Interamericana México 2000.

ANEXOS

ANEXO 1

Para una Población Finita:

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 S^2}{d^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 S^2}$$

Dónde:

n = tamaño de muestra N = tamaño de la población Z_{α} = valor normal del nivel de confianza S = desviación estándar

d = Nivel de precisión con que se desea estimar el parámetro

Donde:

n = tamaño de muestra N = 593 $Z_{\alpha} = 1.96$

S = (P=0.6) (Q=0.4) d = 5% = 0.05

$$n = \frac{(593)(1.96)^2(0.6)(0.4)^2}{(0.05)^2(593 - 1) + (1.96)^2(0.6)(0.4)^2}$$

n= 78

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

ANEXO 2

Cuestionario Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años del SIS que acuden al Departamento de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017

Autora: María Josefina Llanos Abanto.

Instrucciones: Estimada Sra. estoy realizando un estudio para determinar el grado de satisfacción que usted sienta por la atención recibida por el personal de farmacia de este hospital, sus respuestas son confidenciales. Por favor marcar en cada pregunta la respuesta que crea conveniente con una X en las alternativas siguientes: Siempre (S): 3 pts. A veces (AV): 2 pts Nunca(N): 1 pto.

N°	ACTIVIDADES	S	AV	N
COMUNICACION				
1	¿El personal se mostró atento y respetuoso con usted durante su atención?			
2	Está satisfecha con la orientación que le brinda el personal de farmacia			
3	La escuchan con atención cuando usted solicita información sobre los medicamentos			
CORTESIA				
4	La saludan antes de atenderla			
5	El personal de farmacia contesta cortésmente a sus preguntas			
6	Se interesa por el estado de salud de su niño o niña			
CREDIBILIDAD				
7	La información que recibe por parte del personal de farmacia la considera útil			
8	La información recibida sobre la receta es precisa e importante			
9	Confía en la capacidad del personal de farmacia			
COMPETENCIA				
10	Demuestra habilidad el personal de farmacia en el cumplimiento de sus funciones			
11	Le inspira confianza el personal que la atiende			
12	Se interesa el personal por la forma como su problema de salud afecta a su niño			
SEGURIDAD				
13	Ud. Percibe que el personal de farmacia tiene buenas relaciones con los trabajadores			
14	Encuentra usted un ambiente de confianza en el departamento de farmacia			
15	Estaría en condiciones de recomendar el servicio de atención de farmacia			

Puntuación:

Siempre (S): 3 pts.

A veces (AV): 2 pts.

Nunca (N): 1 pto.

Total 45 puntos

Total 30 puntos

Total 15 puntos

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE -
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA
ANEXO 3**

Cuestionario Nivel de Calidad de Atención en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017

Autora: María Josefina Llanos Abanto.

Instrucciones: Estimada Sra. Este cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de atención del personal de farmacia de este hospital, sus respuestas son confidenciales. Por favor marcar en cada pregunta la respuesta que crea conveniente con una X en las alternativas siguientes:

Siempre (S): 3 pts. A veces (AV): 2 pts Nunca(N): 1 pto.

N°	ACTIVIDADES	S	AV	N
COMUNICACIÓN				
1	Considera adecuada y oportuna la información brindada por el personal de farmacia con relación a los pasos que debe seguir para acceder a cualquier servicio del Hospital			
2	La escuchan con atención cuando Ud. solicita información acerca de los medicamentos que le indican en su receta medica			
3	La orientación y explicación brindada por el personal de farmacia acerca de los medicamentos es fácil de entender			
CORTESÍA				
4	La saludan antes de atenderla			
5	Se interesan por atenderla con todos los medicamentos			
6	Le responden cortésmente cuando le hace usted alguna pregunta			
CREDIBILIDAD				
7	La información que usted recibe por el personal de farmacia la considera útil			
8	La información recibida es precisa, pertinente e importante			
9	Confía en la capacidad del personal de farmacia			
COMPETENCIA				
10	Considera usted que el personal de farmacia es competente y tiene la vocación de servir			
11	Considera usted que el personal de farmacia que lo atendió tiene suficiente capacidad profesional, expresada como: conocimiento, inteligencia, experiencia y habilidad			
12	El personal de farmacia mostro interés y predisposición en resolver sus problemas o necesidades.			
SEGURIDAD				
13	El personal de farmacia le brindo comodidad y tranquilidad durante su atención.			
14	Encuentra usted un ambiente de confianza			
15	El personal de farmacia le inspira confianza para que usted se sienta seguro			

Puntuación:

Siempre (S): 3 pts. A veces (AV): 2 Ptos Nunca (N): 1Pto.
Total 45 puntos Total 30 puntos Total 15 puntos