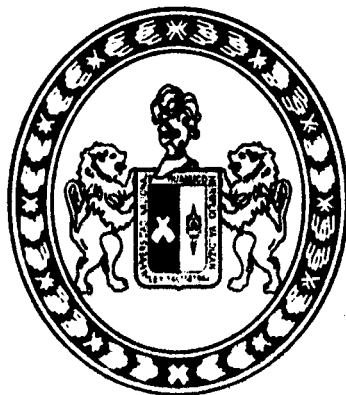


UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
HUÁNUCO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
EN CENTRO QUIRÚRGICO



**COBERTURA DE ATENCIÓN DEL SEGURO INTEGRAL
Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CENTRO
QUIRÚRGICO - HOSPITAL REGIONAL HERMILIO
VALDIZÁN HUÁNUCO - 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE ESPECIALISTA
EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

TESISTAS:

Lic.Enf. Delia Ema ATENCIO ALVAREZ

Lic.Enf. Ligia Nanda SIFUENTES ORTEGA

ASESORA: Mg. René CASTRO BRAVO

**HUÁNUCO-PERÚ
2015**



"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUANUCO PERU



FACULTAD DE ENFERMERIA

Av. Universitaria Nº 601 - 607 Pabellón 3, 2do. Piso-Cayhuayna - Teléfono 59-1076

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL
TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CENTRO
QUIRÚRGICO**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veintiséis días del mes de noviembre de 2015, siendo las once horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en los ambientes del Laboratorio de Enfermería de la UNHEVAL, los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la Resolución Nº 0613-2015-UNHEVAL-D-FEN, para proceder con la evaluación de la Tesis titulada: **COBERTURA DE ATENCIÓN DE SEGURO INTEGRAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CENTRO QUIRÚRGICO - HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN HUÁNUCO - 2015**, desarrollada bajo el asesoramiento de la **Mg. René CASTRO BRAVO**, de la Licenciada en Enfermería: **Delia Ema ATENCIO ALVAREZ**.

El Jurado Calificador está integrado por los siguientes docentes:

- | | |
|-------------------------------|--------------------|
| • Mg. Maruja Manzano Tarazona | PRESIDENTA |
| • Mg. Maura Ríos Rojas | SECRETARIA |
| • Dra. Violeta Rojas Bravo | VOCAL |
| • Mg. Luis Laguna Arias | ACCESITARIO |

Finalizado el acto de sustentación, los miembros del jurado procedieron a deliberar y verificar los calificativos, habiéndose obtenido el resultado siguiente: *aprobado* por *unanimidad*, con el calificativo cuantitativo de *Dieciocho* y cualitativo de *Muy Bueno*, quedando *apto* para que proceda con los trámites necesarios, con la finalidad de obtener **EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**.

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos.


PRESIDENTE (A)


SECRETARIO (A)


VOCAL

Deficiente (11, 12, 13)
Bueno (14, 15, 16)
Muy Bueno (17, 18)
Excelente (19, 20)



"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUANUCO PERU**

FACULTAD DE ENFERMERIA

Av. Universitaria Nº 601 - 607 Pabellón 3, 2do.Piso-Cayhuayna -Teléfono 59-1076



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL
TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CENTRO
QUIRÚRGICO**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veintiséis días del mes de noviembre de 2015, siendo las once horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en los ambientes del Laboratorio de Enfermería de la UNHEVAL, los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la Resolución Nº 0613-2015-UNHEVAL-D-FEN, para proceder con la evaluación de la Tesis titulada: **COBERTURA DE ATENCIÓN DE SEGURO INTEGRAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CENTRO QUIRÚRGICO - HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN HUÁNUCO - 2015**, desarrollada bajo el asesoramiento de la **Mg. René CASTRO BRAVO**, de la Licenciada en Enfermería: **Ligia Nanda SIFUENTES ORTEGA**.

El Jurado Calificador está integrado por los siguientes docentes:


- Mg. Maruja Manzano Tarazona **PRESIDENTA**
- Mg. Maura Ríos Rojas **SECRETARIA**
- Dra. Violeta Rojas Bravo **VOCAL**
- Mg. Luis Laguna Arias **ACCESITARIO**

Finalizado el acto de sustentación, los miembros del jurado procedieron a deliberar y verificar los calificativos, habiéndose obtenido el resultado siguiente: *..aprobados.....* por *unanimidad*, con el calificativo cuantitativo de *Dieciocho.....* y cualitativo de *Muy bueno.....*, quedando *...apto.....* para que proceda con los trámites necesarios, con la finalidad de obtener **EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**.

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos.


.....
PRESIDENTE (A)


.....
SECRETARIO (A)


.....
VOCAL

Deficiente (11, 12, 13)
Bueno (14, 15, 16)
Muy Bueno (17, 18)
Excelente (19, 20)

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL

DE ENFERMERÍA



TESIS

**COBERTURA DE ATENCIÓN DEL SEGURO INTEGRAL Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CENTRO QUIRÚRGICO -
HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN HUÁNUCO-
2015-**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN
ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO**

TESISTAS:

Lic. Enf. Delia Ema Atencio Alvarez

Lic. Enf. Ligia Nanda Sifuentes Ortega

HUÁNUCO - PERÚ

2015

DEDICATORIA

A mis sobrinos que los quiero mucho, por sus alegrías, cariño y travesuras que me llenan de felicidad, que Dios los bendiga eternamente.

Delia

A mis dos grandes amores, quienes llenan mi vida de felicidad y me impulsan a desarrollarme en todos los aspectos de mi vida.

Ligia

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestro creador por estar presente en nuestras vidas en los momentos más difíciles siendo nuestro apoyo y fortaleza para cumplir con nuestras metas.

A nuestra familia por su apoyo incondicional y por ser el motor y motivo en nuestra trayectoria profesional.

A los docentes y asesores por su soporte, orientaciones e impulso para el logro de nuestros objetivos.

También agradecemos a las personas que colaboraron en la aplicación de la encuesta, que afectuosamente osaron en responder las preguntas, y a nuestra alma mater UNHEVAL por aportar a la sociedad con excelentes profesionales.

RESUMEN

El presente estudio se fundamentó en la realidad actual de la atención de salud en nuestro país, considerando que toda persona debe contar con un seguro de salud, y este debe de satisfacer sus necesidades. El objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la cobertura de atención del Seguro Integral de Salud en el Hospital Regional Hermilio Valdizan de Huánuco, considerando el gasto de bolsillo. Respecto a la metodología utilizada, el tipo de estudio fue prospectivo, transversal y correlacional. La muestra fue de 157 pacientes de 14 a 85 años, de los que se obtuvo datos a través de la encuesta en los aspectos de satisfacción en sus diferentes dimensiones, así como en el ámbito socio demográfico.

Los resultados obtenidos en la cobertura de atención del seguro integral de salud muestran en el análisis inferencial respecto a la cobertura mínima el χ^2 fue de 19.2 y el p valor 0.00, resultado que indica que de cada 10 usuarios que tienen cobertura mínima del SIS, más de 9 se muestran insatisfechos; cobertura moderada el χ^2 fue de 2.7 y el p valor es de 0.090, es decir de cada 10 usuarios que tienen cobertura moderada del SIS, solo 1 se muestra insatisfecho; cobertura adecuada el χ^2 fue de 19.2 y el p valor 0.00 resultado que indica que de cada 10 usuarios que tienen cobertura mínima del SIS, más de 5 se muestran insatisfechos; respecto a la compra de medicamentos el χ^2 fue de 1.99 con un p valor de 0.176 resultado que no indica relación con la satisfacción, respecto a la compra de insumos el χ^2 fue de 4.98 con un p valor de 0.020 resultado que indica relación con la satisfacción; respecto a la compra de materiales

el χ^2 fue 14.8 con un p valor de 0.000, resultado que indica relación con la satisfacción. En conclusión, el análisis inferencial de la cobertura de atención del seguro integral de salud se relaciona con la satisfacción del usuario en ese sentido la χ^2 calculada fue 19.2 con un p valor de 0.00 o una probabilidad de error de 0.0%, por lo que se rechaza la hipótesis nula general y se acepta la hipótesis de investigación general “La cobertura de atención del seguro integral de salud se relaciona con la insatisfacción del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano”.

Palabras claves: Cobertura de atención, cobertura mínima, cobertura moderada, cobertura adecuada, satisfacción, gasto de bolsillo.

ABSTRACT

This study was based on the current reality of health care in our country, considering that everyone should have health insurance, and this should meet your needs. Regarding the methodology used, the type of study was prospective, transversal and correlational. The sample consisted of 157 patients 14 to 85 years, of which data was obtained through the survey aspects of satisfaction in its different dimensions as well as the socio-demographic level.

The sample consisted of 157 patients 14 to 85 years, for which data was obtained through the survey one in the aspects of satisfaction in its different dimensions, and in the socio demographic scope.

The results obtained in the Integral Care Coverage Health Insurance shown in the inferential analysis regarding the minimum coverage the Chi^2 was 19.2 and the p value 0.00, a result indicating m in 10 people who have coverage Minimum SIS, Over 9 are dissatisfied; Moderate coverage the Chi^2 was 2.7 and the p value is 0.090, and 10 users with moderate coverage SIS, only 1 is dissatisfied; Adequate coverage the Chi^2 was 19.2 and the p value 0.00 m result indicating that for every 10 users who have minimum coverage of SIS, the Over 5 are dissatisfied; Regarding the purchase of Medicines was 1.99 Chi^2 con un p value of 0.176 m No Relationship That result indicates satisfaction with respect to the purchase of supplies was 4.98 Chi^2 con un p value 0.020 m result indicates that Relationship Satisfaction; Regarding the purchase of the Chi^2 was 14.8 Materials con un p value of 0.000, the result m Indicating Relationship Satisfaction. In conclusion, the inferential analysis Care Coverage Comprehensive Health

Insurance is related to user satisfaction in that sense was 19.2 Chi^2 calculated with a p value of 0.00 or a 0.0 probability of error %, because if it rejects the null hypothesis and the overall research hypothesis is generally accepted "Care Coverage Comprehensive Health Insurance is related to user dissatisfaction Service Regional Hospital Surgery Center Hermilio Valdizán Medrano".

Keywords: Care Coverage, minimum coverage moderate coverage, coverage Adequate Satisfaction pocket expense.

INDICE

Contenido	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
INDICE	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: MARCO TEORICO.....	9
1.1 ANTECEDENTES.....	9
1.2 BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES	12
CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO.....	21
2.1 ÁMBITO DE ESTUDIO.....	21
2.2 POBLACIÓN	21
2.3 MUESTRA.....	21
2.4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	21
2.5 UNIDAD DE ANÁLISIS O DE ESTUDIO	22
2.6 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	23
2.7 METODOLOGÍA DE ESTUDIO	24
2.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	24
2.9 PROCEDIMIENTO	25
2.10 PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....	25
CAPITULO III: RESULTADOS	26
3.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	26
A. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO MEDIANTE TABLAS DE CONTINGENCIA.....	35
3.2 ANÁLISIS INFERENCIAL.....	41
CAPÍTULO IV: DISCUSION	52
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	56
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	57
NOTA BIOGRÁFICA	78
Licenciada Delia Ema Atencio Alvarez	78
NOTA BIOGRÁFICA	79
Licenciada Ligia Nanda Sifuentes Ortega	79

INTRODUCCIÓN

Dentro de los *aspectos básicos del problema de investigación* tenemos como **fundamentación del problema** que de acuerdo con la Organización Mundial de Salud (OMS), el principal objetivo de la función de financiamiento en todo sistema de salud es el de brindar protección financiera ante el riesgo asociado con la salud. "Esto significa reducir o eliminar la posibilidad de que una persona no tenga la capacidad de pagar esos servicios [de salud], o de que se empobrezca si trata de hacerlo¹.

Manifiesta también que en muchos países en desarrollo, incluyendo al Perú, la principal fuente de financiamiento es el gasto de bolsillo que realizan las familias al momento de requerir un servicio de salud. Este gasto se presume altamente inequitativo, ya que vincula directamente el acceso a servicios de salud a la posibilidad que cada persona tiene para pagar por ellos, si el acceso a los servicios de salud son condicionados a un pago, incluso en el caso de ser realmente necesarios, estos serán restringidos a aquellas familias que puedan pagar por ellos.

El Estado puede destinar parte de su recaudación tributaria a financiar servicios de salud, generalmente a través del proceso de definición del presupuesto general. Los mecanismos con los que se asignen estos recursos deben estar orientados por principios de equidad, eficiencia y solidaridad, los cuales compiten entre sí en algunas ocasiones. Además, los mecanismos de asignación presupuestal suelen estar caracterizados por un alto componente inercial, incluso discrecional, que están alejados de las prioridades establecidas por las políticas de Estado.¹

Por lo que es de suma importancia que los asegurados por el seguro integral de salud sean cubiertos por cada atención de salud evitando que el gasto de bolsillo supere a lo que gana económicamente evitando que la población pobre sea más pobre por una atención en salud, también es de suma importancia direccionar las coberturas de salud a aquella población pobre y extremo pobre.

En tal modo que la persona atendida según la cobertura del seguro integral de salud este satisfecho por la atención prestada sea cual sea su prestación en salud en las diferentes unidades prestadoras de salud como los Hospitales centros y puestos de salud.

La cobertura en el seguro integral de salud y la satisfacción del usuario se establece con la finalidad de mejorar el servicio de salud en donde el usuario sea el único beneficiado en su bolsillo y su salud.

Por esta razón el equipo de investigación ha optado por estudiar dicho tema para evaluar el efecto de las prestaciones financiadas por el Seguro Integral de Salud en la atención en salud de la población, proporcionando información valiosa para establecer una línea basal en cuanto a los servicios más demandados por los hogares y que son pagados con el gasto de bolsillo en salud, complementando y enriqueciendo la información para la toma de decisiones; y creando a la vez la necesidad de realizar estudios posteriores que nos permitan identificar oportunidades de mejora.

FORMULACIÓN DE PROBLEMA.

Por la problemática expresada se plantea el siguiente problema de investigación:

PROBLEMA GENERAL

¿Existe relación entre la cobertura de atención del seguro integral de salud con la satisfacción del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2015?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- Es adecuada la cobertura de atención del seguro integral de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.
- Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del seguro integral de salud atendidos en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.
- Guarda relación la cobertura de atención del seguro integral de salud con el grado de satisfacción del usuario en el Centro Quirúrgico Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.
- Guarda relación el gasto de bolsillo con el grado de satisfacción del usuario en el Centro Quirúrgico Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Los objetivos de la investigación se concretan en los siguientes enunciados:

OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre la cobertura de atención del seguro integral de salud con la satisfacción del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la cobertura de atención del seguro integral de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.
- Identificar la satisfacción de los usuarios del seguro integral de salud atendidos en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.
- Relacionar la cobertura de atención del seguro integral de salud con el grado de satisfacción del usuario en el Centro Quirúrgico Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.
- Relacionar el gasto de bolsillo con el grado de satisfacción del usuario en el Centro Quirúrgico Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2015.

Respecto a los **aspectos operacionales** del presente trabajo tenemos:

HIPÓTESIS

Como se ha señalado en los objetivos de esta investigación, se analiza si la cobertura de atención del seguro integral de salud establece relación con el nivel de satisfacción del usuario en estudio con revisión previa de la literatura sobre las variables utilizadas, nos planteamos las siguientes hipótesis:

HIPÓTESIS GENERAL

H₀: La cobertura de atención del seguro integral de salud no se relaciona con la insatisfacción del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

H_i: La cobertura de atención del seguro integral de salud se relaciona con la insatisfacción del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H_{i1}: Los usuarios que reciben cobertura mínima de atención están insatisfechos con el seguro integral de salud del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

H_{o1}: Los usuarios que reciben cobertura mínima de atención no están insatisfechos con el seguro integral de salud del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

H_{i2}: Los usuarios que reciben cobertura moderada de atención están insatisfechos con el seguro integral de salud del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

H_{o2}: Los usuarios que reciben cobertura moderada de atención no están insatisfechos con el seguro integral de salud del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

H_{i3}: Los usuarios que reciben cobertura adecuada de atención están insatisfechos con el seguro integral de salud del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

H_{o3}: Los usuarios que reciben cobertura adecuada de atención no están insatisfechos con el seguro integral de salud del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

H_{i4}: La compra de medicamentos en la atención del seguro integral de salud guarda relación con la insatisfacción del usuario en estudio.

H_{o4}: La compra de medicamentos en la atención del seguro integral de salud no guarda relación con la insatisfacción del usuario en estudio.

H_{i5}: La compra de insumos en la atención del seguro integral de salud guarda relación con la insatisfacción del usuario en estudio.

H_{o5}: La compra de insumos en la atención del seguro integral de salud no guarda relación con la insatisfacción del usuario en estudio.

H_{i6}: La compra de materiales en la atención del seguro integral de salud guarda relación con la insatisfacción del usuario en estudio.

H_{o6}: La compra de materiales en la atención del seguro integral de salud no guarda relación con la insatisfacción del usuario en estudio.

Variable independiente

Cobertura del seguro integral de salud

Variable dependiente

Nivel de satisfacción del usuario del centro Quirúrgico

Variable intervinientes

- Edad
- Sexo
- Procedencia
- Grado de instrucción

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE				
Satisfacción del usuario	Nivel de satisfacción	Cuantitativa	180 puntos =Totalmente satisfecho 143 puntos =Satisfecho 90 puntos =Indeciso 45 puntos =Insatisfecho < 44 puntos =Totalmente insatisfecho	Intervalo
VARIABLE INDEPENDIENTE				
Cobertura del seguro integral de salud	Nivel de cobertura	Cuantitativa	S/. 351 a más = mínima S/. 151-350 = moderada S/. 150 a menos = aceptable	Intervalo
	Compras de medicamentos, insumos, materiales y otros.	Cuantitativa	S/. 351 a más = mínima S/. 151-350 = moderada S/. 150 a menos = aceptable	Intervalo
	Pagos por servicios diversos	Cuantitativa	S S/. 351 a más = mínima S/. 151-350 = moderada S/. 150 a menos = aceptable	Intervalo
VARIABLE INTERVINIENTES				
Características Socio Demográficas	Edad	Cuantitativa	Años cumplidos > 14 – 19 20 – 25 26 – 31 32 – 37 38 – 43 44 – 49 50 – 55 56 – 85	Intervalo
	Sexo	Cuantitativa	Masculino Femenino	Nominal
	Procedencia	Cuantitativa	Urbana Rural	Nominal
	Grado de escolaridad	Cuantitativa	Analfabeta Primaria Secundaria Superior	Ordinal

Las definiciones de términos operacionales son:

- **Satisfacción del usuario:** Es la respuesta expresada del usuario sobre el grado de compromiso, empatía, seguridad y confianza, por los proveedores en el establecimiento de salud, el cual se caracteriza por estar bien atendido, recibir el saludo, trato cordial, actitud de acogida, responden a sus preguntas y buena disposición para ser escuchado.
- **Paciente o usuario:** Es la persona que asiste a una unidad o servicio de salud, en el que debe ser recibida, tratada, comprendida y aceptada. Es un individuo que tiene necesidades y derechos, es la persona más importante de nuestro trabajo, no depende de nosotros, dependemos de él, un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones.
- **Cobertura:** El objetivo de la cobertura sanitaria universal es asegurar que todas las personas reciban los servicios sanitarios que necesitan, sin tener que pasar penurias financieras para pagarlos.

La cobertura sanitaria universal tiene consecuencias directas para la salud de la población. El acceso a los servicios sanitarios permite a las personas ser más productivas y contribuir más activamente al bienestar de sus familias y comunidades. Además, asegura que los niños puedan asistir a la escuela y aprender. Al mismo tiempo, la protección contra riesgos financieros impide que las personas se empobrezcan al tener que pagar de su propio bolsillo los servicios de salud. Por lo tanto, la cobertura sanitaria universal es un componente fundamental del desarrollo sostenible y la reducción de la pobreza, y un elemento clave de todo esfuerzo por reducir las desigualdades sociales.

CAPITULO I: MARCO TEORICO

1.1 ANTECEDENTES

En cuanto a los antecedentes que guiaron la presente investigación, se pudo encontrar una variada lista de estudios anteriores y de diferentes países que han tomado en cuenta la evaluación exhaustiva sobre la Cobertura del Seguro Integral de Salud y la Satisfacción del Usuario, los cuales representaron un soporte teórico en el desarrollo de la presente investigación. A continuación, se presentan a los antecedentes de investigación, siguiendo un orden cronológico.

TORRES, Ana Cristina en el año 2000, en México, realizó un estudio sobre determinantes del gasto de bolsillo en salud e implicaciones para el aseguramiento universal con el objetivo de determinar el gasto de bolsillo de las familias en la atención de salud llegándose a las siguientes conclusiones:

La fragmentación financiera y concentración del ingreso en las diferentes instituciones de salud han generado un sistema ineficiente de financiamiento de la salud. Más de 50% del gasto total en salud es gasto privado y más de 90% de éste proviene directamente del bolsillo. La falta de aseguramiento, la presencia de adultos mayores en la familia y el vivir en un área rural son los factores que afectan positiva y significativamente la probabilidad de tener un gasto catastrófico en salud. El análisis del gasto de bolsillo desarrollado en este trabajo identifica la falta de un sistema de aseguramiento universal como principal determinante de pagos de bolsillo excesivos.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes dependiendo de su estado cultural del paciente, como también los usuarios que tienen mayor conocimiento de sus derechos son los más exigente y resultaran insatisfechos si la atención no cubre sus expectativas en salud.²

VIVEROS, José Eusebio, Xalapa, julio 2010,...los afiliados tienen un gasto total promedio de \$839.07 pesos, en promedio un afiliado que demande atención médica por fractura tendrá un gasto de \$1,858.91 pesos, mientras que en una atención por cesárea será de \$976.70 y un parto de \$619.95 pesos. Estos resultados coinciden con las evaluaciones nacionales realizadas al Seguro Popular en donde sitúan al estado de Veracruz en el lugar número 15 en el porcentaje de surtimiento de medicamento, en el pago de consultas, se ubica en 3er lugar y el porcentaje de satisfacción con el sistema en un 74%. Por lo que aún no se logra garantizar uno de los principales objetivos del Seguro Popular en el estado, ya que persiste el gasto de bolsillo entre sus afiliados.³

LONGARAY, César, Lima – Perú 2010, concluye que la pobreza es la principal barrera para acceder a los servicios de salud dado el alto costo económico que implica para la población pobre. El Estado ha implementado el Seguro Integral de Salud (SIS) como un sistema de aseguramiento público subsidiado, aunque aún con cobertura parcial, dirigido

especialmente al binomio madre-niño en situación de pobreza. La sola creación de un sistema de aseguramiento gratuito para la población más vulnerable no asegura una mejora en el acceso a servicios de salud si existen otras barreras tales como las de origen cultural, educativo, geográfico y saneamiento ambiental.

El Seguro Integral de Salud tiene impacto positivo en el acceso a los servicios de salud en todos los niveles socioeconómicos, especialmente en los grupos poblacionales correspondientes a los dos quintiles más pobres (Q1 y Q2) y si toda la población estuviese afiliada al SIS, la probabilidad de acceso aumentaría en un 19.93%.⁴

Según el estudio realizado de satisfacción de usuario en las unidades de salud en Managua, en los servicios de atención primaria en salud, reporta que en el 2003 a nivel nacional, la principal fuente de financiamiento del Sector Salud lo constituyen los hogares (46.8%) con 142 millones de dólares y el 40% del gasto total en salud se destina a la adquisición de medicamentos. Los hogares son responsables de la elevada participación del gasto en medicamentos, pues gastan el 74% del total. El MINSA gasta el 15.4% y el INSS el 10% del total asignado a esta partida.

Esta situación hace que la principal causa de insatisfacción por parte de los usuarios de los servicios sea las dificultades para la consecución de los medicamentos ya que una alta proporción de las recetas emitidas por las unidades de salud son atendidas en farmacias privadas. Esta erogación por parte de los usuarios son una proporción muy alta de los ingresos de los hogares lo que además de insatisfacción de los usuarios ocasiona gastos que perpetúan el círculo de la pobreza.⁵

Por lo que es de suma importancia que los asegurados por el seguro integral de salud sean cubiertos por cada atención de salud evitando que el gasto de bolsillo supere a lo que gana económicamente evitando que la población pobre sea más pobre por una atención en salud, también es de suma importancia direccionar las coberturas de salud a aquella población pobre y extremadamente pobre.

En tal modo que la persona atendida según la cobertura del seguro integral de salud este satisfecho por la atención prestada sea cual sea su prestación en salud en las diferentes unidades prestadoras de salud como los Hospitales, centros y puestos de salud.

La cobertura en el seguro integral de salud y la satisfacción del usuario se establece con la finalidad de mejorar el servicio de salud en donde el usuario sea el único beneficiado en su bolsillo y su salud.

Por lo expuesto es necesario realizar estudios relacionados al tema para mejorar la cobertura de atención de salud en relación a la satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizan Medrano.

1.2 BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

Plan esencial de aseguramiento en salud

Según la ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud Ley N° 29344 menciona que el PEAS (Plan Esencial de Aseguramiento en Salud) es el listado priorizado de condiciones asegurables e intervenciones que como mínimo son financiadas a todos los asegurados por las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud, sean éstas públicas, privadas o mixtas, el mismo que está traducido en un plan de

beneficios que contiene garantías explícitas de oportunidad y calidad para todos los beneficiarios, bajo los regímenes subsidiado, semicontributivo y contributivo.

Mediante Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal, el 09 de Abril del 2009, se establece el marco normativo que garantiza el derecho pleno de toda persona a la seguridad social en salud, así como normar el acceso y las funciones de regulación, financiamiento, prestación y supervisión del aseguramiento; considerándose en el artículo 7° de la misma norma, al Seguro Integral de Salud como una institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), quien tiene como misión administrar los fondos destinados al financiamiento de prestaciones de salud individual conforme a la Política Nacional de Aseguramiento Universal en Salud, promoviendo el acceso con equidad de la población vulnerable y en situación de pobreza y extrema pobreza entonces cobertura viene hacer Protección contra pérdidas específicas por problemas de salud, extendida bajo los términos de un convenio de aseguramiento.⁶

Listado priorizado de intervenciones sanitarias:

Conjunto de intervenciones preventivas, recuperativas y de rehabilitación, de aplicación obligatoria en los establecimientos de salud que reciban financiamiento del SIS, y las que tienen acceso todos los asegurados del SIS, e incluye a los componentes Subsidiado y Semisubsidiado.⁹

Atenciones no incluidas en el listado priorizado de intervenciones sanitarias:

Son todas aquellas atenciones no incluidas en el Listado Priorizado de Intervenciones Sanitarias y que no constituyen exclusiones específicas.⁹

Enfermedad de alto costo:

Atenciones que generen mayor a 2.5 UIT hasta un tope de 5 UIT por caso, tanto LPIS como no LPIS.⁹

Casos especiales:

Aquellas atenciones del Componente Subsidiado del SIS que requieren financiamiento mayor de 5.0 UIT, las atenciones de emergencia con estancia mayor de 30 días, las atenciones del Anexo 2 en caso de presentar un costo mayor de 2.5 UIT. No aplican para el componente semisubsidiado.⁹

Sub componente prestacional:

Son medicamentos, insumos y/o procedimientos requeridos para las atenciones de salud reconocidas por el SIS, que el Aplicativo Informático no permite el ingreso para su reporte.

AFILIADO AL RÉGIMEN SUBSIDIADO

Según la ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud Ley N° 29344 hace referencia que el régimen subsidiado es toda la población residente en el país en condición de pobreza o extrema pobreza que no cuenten con un seguro de salud contributiva o semicontributiva. Como beneficiarios del régimen Subsidiado, tienen derecho al conjunto de prestaciones incluidas en el PEAS, con un subsidio del 100%.

Exclusiones específicas

- Cirugía Profiláctica, estética o cosmética o procedimientos para propósitos que no sean mejorar el estado de salud.
- Atención con otros financiamientos: SOAT, Estrategias, Programas, Listado de Enfermedades de Alto costo FISSAL.
- Atención fuera del territorio nacional.

AFILIADO AL RÉGIMEN SEMISUBSIDIADO

Con este plan de beneficios se realizara un aporte adicional y/o deducible para algunos tipos de prestaciones en base a la tarifa establecido por el ministerio de salud.

Exclusiones específicas

- Condiciones no detalladas en la lista de cobertura
- Procedimientos que no contribuya a la recuperación o rehabilitación del paciente, de naturaleza cosmética o estética.
- Intento de suicidio o lesiones auto infringidas.
- Accidentes sufridos en estado de embriagues o de drogadicción.
- Exoprótesis y/o zapatos ortopédicos y prótesis no quirúrgicos, así como frenillos, aparatos auditivos, equipos mecánicos o electrónicos u otros.
- Lesiones o secuelas derivadas de accidentes de trabajo y accidentes de tránsito.
- Enfermedades profesionales, y sus secuelas o complicaciones.
- Lesiones o secuelas derivadas de accidentes ocasionados por la práctica de deporte de alto riesgo.

- Trasplante de órganos y tejidos,
- Tratamiento por fertilización o esterilidad
- Tratamiento quirúrgico por obesidad.
- Atenciones de inmunización (vacunación) no incluidas en programa nacional de inmunización del ministerio de salud.
- Atenciones fuera del territorio nacional.

AFILIADO AL RÉGIMEN NUEVO RÉGIMEN ÚNICO SIMPLIFICADO (NRUS)

La directiva N° 001-2013-SIS/GREPIRECTIVA que regula la cobertura prestacional del régimen de financiamiento semicontributivo NRUS del seguro integral de salud menciona que ha este régimen pueden acogerse las personas naturales y sucesiones indivisas que exclusivamente obtienen ingresos provenientes de actividades empresariales y también aquellas personas naturales no profesionales con ingreso por actividad de oficio, este tipo de seguro también incluye a sus derechos habientes, siempre que ellas no tengan trabajadores dependientes y no cuenten un seguro de salud.

Cobertura

La directiva N° 001-2013-SIS/GREPIRECTIVA que regula la cobertura prestacional del régimen de financiamiento semicontributivo NRUS del seguro integral de salud hace mención que la cobertura es la lista de prestaciones que el asegurado tendrá derecho a recibir para cada una de las condiciones asegurables en establecimientos de salud pública o privados.

Derechohabiente

La directiva N^a 001-2013-SIS/GREPIRECTIVA que regula la cobertura prestacional del régimen de financiamiento semicontributivo NRUS del seguro integral de salud hace mención los derechohabientes son las siguientes personas aseguradas por el titular, conyugue o concubina, hijos(as) menores de edad e hijos mayores de edad que se encuentren incapacitados en forma total y permanente para el trabajo.

COBERTURA

El objetivo de la cobertura sanitaria universal es asegurar que todas las personas reciban los servicios sanitarios que necesitan, sin tener que pasar penurias financieras para pagarlos.

La cobertura sanitaria universal tiene consecuencias directas para la salud de la población. El acceso a los servicios sanitarios permite a las personas ser más productivas y contribuir más activamente al bienestar de sus familias y comunidades. Además, asegura que los niños puedan asistir a la escuela y aprender. Al mismo tiempo, la protección contra riesgos financieros impide que las personas se empobrezcan al tener que pagar de su propio bolsillo los servicios de salud. Por lo tanto, la cobertura sanitaria universal es un componente fundamental del desarrollo sostenible y la reducción de la pobreza, y un elemento clave de todo esfuerzo por reducir las desigualdades sociales.

SATISFACCIÓN

Hall y Dornan refiere que la satisfacción se relaciona con un elevado número de variables, tales como la calidad efectiva del proveedor de salud, la cantidad de información que utiliza el proveedor de los servicios de salud, el tiempo de espera y variables de tipo sociodemográficas como edad y sexo entre otros.

Satisfacción del usuario:

Es la respuesta expresada del usuario sobre el grado de compromiso, empatía, seguridad y confianza, por los proveedores en el establecimiento de salud, el cual se caracteriza por estar bien atendido, recibir el saludo, trato cordial, actitud de acogida, responden a sus preguntas y buena disposición para ser escuchado.

Los altos costos de los servicios de salud, la ineficacia del tratamiento, la ausencia de información comprensible, la falta de interés en los problemas de salud del paciente y la petición de un excesivo número de exámenes de laboratorio y servicios auxiliares de diagnóstico (rayos X, tomografías, resonancia magnética, etc.), son las principales causas de insatisfacción de los pacientes⁶

Una de las principales razones del interés por conocer el grado de satisfacción de los pacientes estriba en el hecho empírico, repetidas veces comprobado, de que es más probable que un paciente satisfecho cumpla con las recomendaciones médicas y de enfermería, farmacológicas, de dieta etc.⁷

La necesidad de lograr una adecuada comunicación con el paciente, en la cual se debe garantizar un medio propicio para el desarrollo de los

trabajadores de la salud, de esta forma se entiende la satisfacción, no como un resultado del encuentro enfermera-paciente y/o médico-paciente, sino como un elemento determinante del resultado de ese encuentro en su relación.⁸

Medición de la satisfacción del usuario:

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del cliente puede influir en:

- El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda a recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario regrese o no.
- El hecho de que el usuario recomiende o no los servicios a los demás.
- El objetivo de esta medición es detectar áreas de insatisfacción, que serán mejoras potenciales que se deberán introducir bajo la perspectiva de los clientes. Además, se trata de estar en estrecho contacto con ellos a través de sus percepciones.

El rol de la enfermera en centro quirúrgico es considerado de gran importancia, sus funciones están relacionadas con la aplicación del proceso de atención de enfermería empezando por la valoración, el examen físico, el apoyo psicológico, preparación para procedimientos y manejo en estado

crítico. Es decir, debe ser amable, empática, cordial, transmitir confianza, etc.

- Se puede dividir en cinco grados:

Totalmente Satisfecho: cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.

Satisfecho: Cuando expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.

Indeciso: Cuando desconoce del tema.

Insatisfecho: cuando no está de acuerdo.

Totalmente Insatisfecho: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.

CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1 ÁMBITO DE ESTUDIO

El estudio se realizó en el servicio de cirugía y ginecobstetricia con pacientes post-operados mediatos intervenidos en el Centro quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano – Huánuco.

2.2 POBLACIÓN

La población fue constituida por 792 (100%) pacientes post operados del servicio de Centro quirúrgico atendidos durante el año 2015 en el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano – Huánuco.

2.3 MUESTRA

La muestra está constituida por 157 pacientes del centro quirúrgico elegidos mediante el método probabilístico aleatorio simple, durante el periodo julio-agosto del 2015.

2.4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Criterios de inclusión

Se incluyeron en el estudio a los pacientes post-operados que cumplan con las siguientes características:

- Se encuentre LOTEPE
- Se encuentre sin ningún grado de alteración de la conciencia.
- Sea usuario del SIS subsidiado
- Tenga entre 14 y 85 años de edad.
- Acepte el consentimiento informado para participar en el estudio.

Criterios de Exclusión

Se excluyeron de la muestra en estudio a todo paciente post-operado del servicio de centro Quirúrgico que:

- No sean usuarios del SIS subsidiado
- Sean menores de 14 años
- Sean mayores de 85 años
- Presenten discapacidades de sordera y habla.
- No acepten consentimiento informado para participar en el estudio.

2.5 UNIDAD DE ANÁLISIS O DE ESTUDIO

Se tomó al azar usuarios entre 14 a 85 años post operados del Centro Quirúrgico, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano–Huánuco 2015, considerando los criterios de inclusión y exclusión. Finalmente, los pacientes seleccionados fueron 792, tomándose como muestra de estudio solo a 157 pacientes que conformaron la población muestral.

Para la obtención de la muestra se aplicó la formula siguiente:

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

N: es el tamaño de la población o universo.

p: proporción de elementos de la población con una característica.

e: Error estadístico o precisión $\pm\%$ (2%-7%).

k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos.

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

Reemplazando la formula, obtenemos:

$$157 = \frac{792 * 1.96^2 * 50\%(1 - 50\%)}{(7\%^2(792 - 1)) + 1.96^2 * 50\%(1 - 50\%)}$$

La muestra estuvo conformada por 157 pacientes, y fueron seleccionados, mediante el método probabilístico aleatorio simple.

2.6 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para contribuir a mejorar la cobertura de atención en la unidad del seguro integral de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizan se llegó a la conclusión que la metodología de trabajo adecuado que permitió conocer el nivel de satisfacción en relación a la cobertura en la atención que fue de tipo correlacional por determinar la relación de las variables planteadas.

Por el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información, el estudio fue de tipo prospectivo.

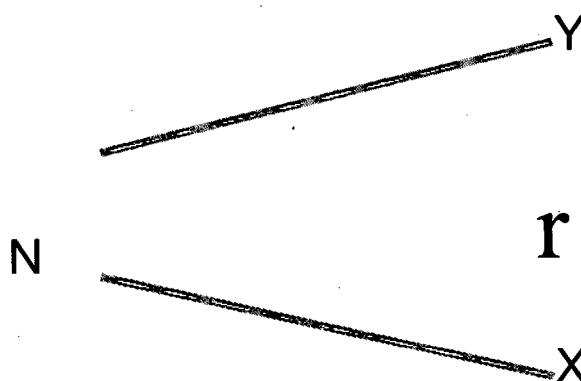
De acuerdo al periodo y secuencia del estudio; el tipo de estudio fue transversal por que se estudió las variables en un sólo período de tiempo.

2.7 METODOLOGÍA DE ESTUDIO

El estudio que se realizó es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal, ya que permitió presentar la información tal y como se presenta en la realidad, en un espacio y tiempo determinado.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación se representa con el siguiente esquema:



DONDE:

N = Es la muestra

Y = Cobertura de atención del seguro integral de salud

X = Nivel de satisfacción del usuario

r = Relación.

2.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se utilizó la siguiente técnica:

- Encuesta, con su instrumento el cuestionario

2.9 PROCEDIMIENTO

Se aplicó el cuestionario a los pacientes post operados en estudio, para la cual fue necesario solicitar autorización al jefe de los servicios, según corresponda, y al responsable de logística y economía del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco.

2.10 PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Se realizó con el resultado de las encuestas a efectuarse.

Análisis descriptivo.

Se puntualizaron las características de cada una de las variables, de acuerdo al tipo de variable con que se trabaje (cualitativa, cuantitativa); se tuvo en cuenta las medidas de tendencia central y dispersión para las variables cuantitativas y de frecuencias para las variables categóricas. Se emplearon figuras, para facilitar la comprensión, en cada caso tratamos de que el estímulo visual sea simple y resaltante.

Análisis inferencial.

Se tuvo en cuenta la medición en dos momentos, en un primer momento se midió el grado de relación entre las dos variables categóricas, para ello se realizó las mediciones a nivel cualitativa con el estadístico de prueba estadística χ^2 de Pearson en su modalidad bivariada, al 95% de nivel de confianza; así también la magnitud y la dirección de la relación significativa o no, ya que este análisis conlleva a un valor p de una sola dirección, una cola; la referencia del resultado para aceptar o rechazar la hipótesis nula fue el p valor $<0.05>$. Para todo ello nos apoyamos del paquete estadístico SPSS Versión 2.0.

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla 1. Género del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	88	56.1
Masculino	69	43.9
Total	157	100.0

Fuente: Gua de entrevista a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

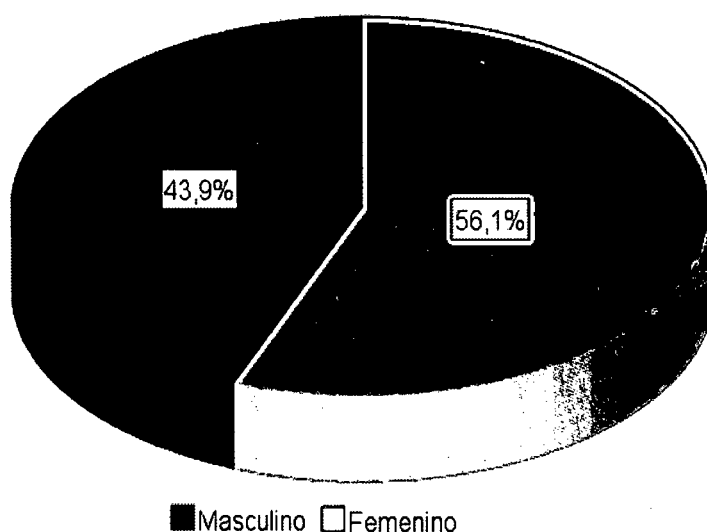


Figura 1. Proporción de género del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015.

Del 100.0% (157) de la muestra en estudio, el 56.1% (88) corresponden al sexo femenino; y el 43.9% (69) al sexo masculino. La mayor parte de los usuarios fueron mujeres.

Tabla 2. Estado civil del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Conviviente	60	38.2
Casada (o)	49	31.2
Soltero (a)	38	24.2
Viudo (a)	10	6.4
Total	157	100.0

Fuente: Gua de entrevista a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

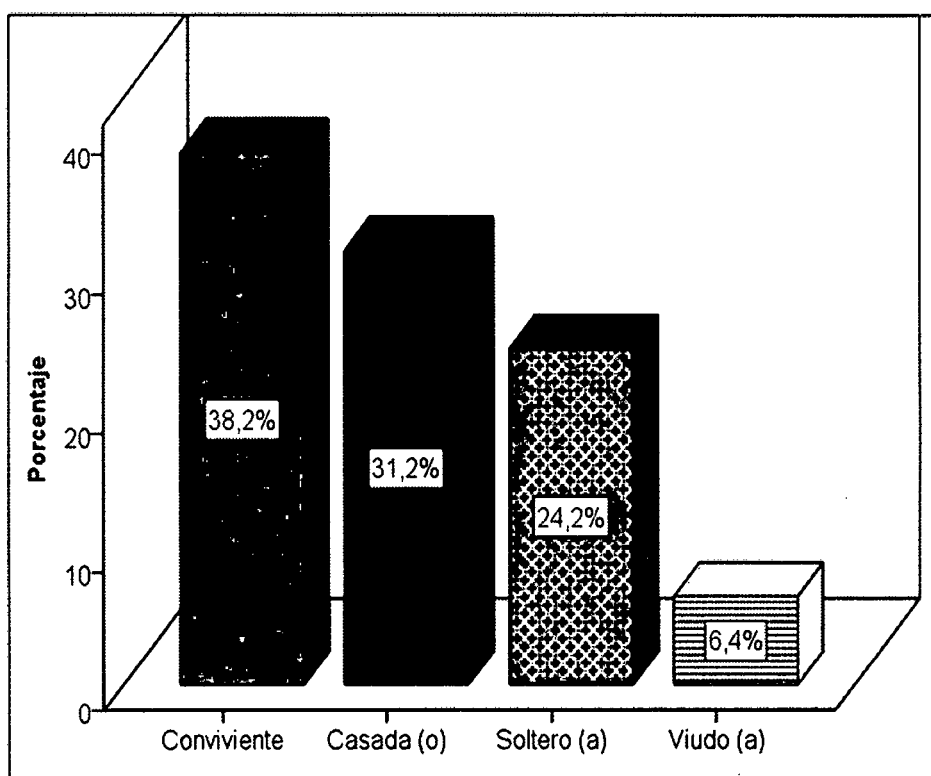


Figura 2. Proporción del estado civil del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015.

El estado civil de los usuarios del servicio de Centro Quirúrgico, del 100.0% (157), el 38.2% (60) son convivientes; el 31.2% (49) son casadas (os); el 24.2% (38) son solteras (os), y solo el 6.4% (10) son de estado civil viudo (a). El mayor número de usuarios son convivientes.

Tabla 3. Oficio del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Oficio / profesión	Frecuencia	Porcentaje
Ama de casa	44	28.0
Agricultor (a)	41	26.1
Comerciante	18	11.5
Empleada doméstica	9	5.7
Chofer	9	5.7
Lavandera	5	3.2
Estudiante	5	3.2
Vendedor ambulante	4	2.5
Albañil	3	1.9
Carpintero	2	1.3
Otro	17	10.7
Total	157	100.0

Fuente: Gua de entrevista a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

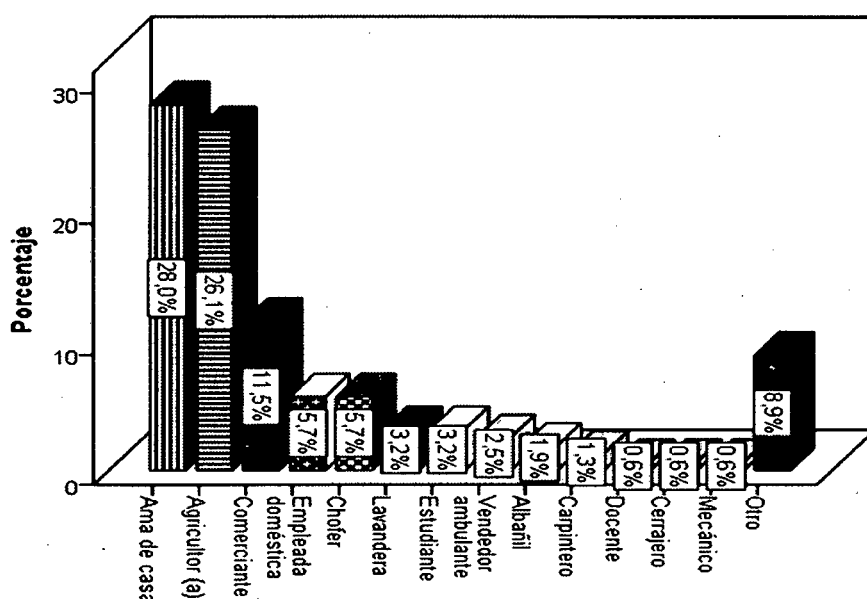


Figura 3. Proporción de los oficios del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015.

Del 100.0% (157) de los elementos de estudio, el 28.0% (44) tienen como oficio ama de casa, son agricultores el 26.1% (41) usuarios; el 11.5% (18) son comerciantes; y otros oficios como empleada doméstica, chofer,

lavandera, estudiante, etc. representan porcentajes muy bajos. La mayor parte son amas de casa.

Tabla 4. Procedencia del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Rural	71	45.2
Urbano	51	32.5
Urbano marginal	34	21.7
Marginal	1	0.6
Total	157	100.0

Fuente: Gua de entrevista a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

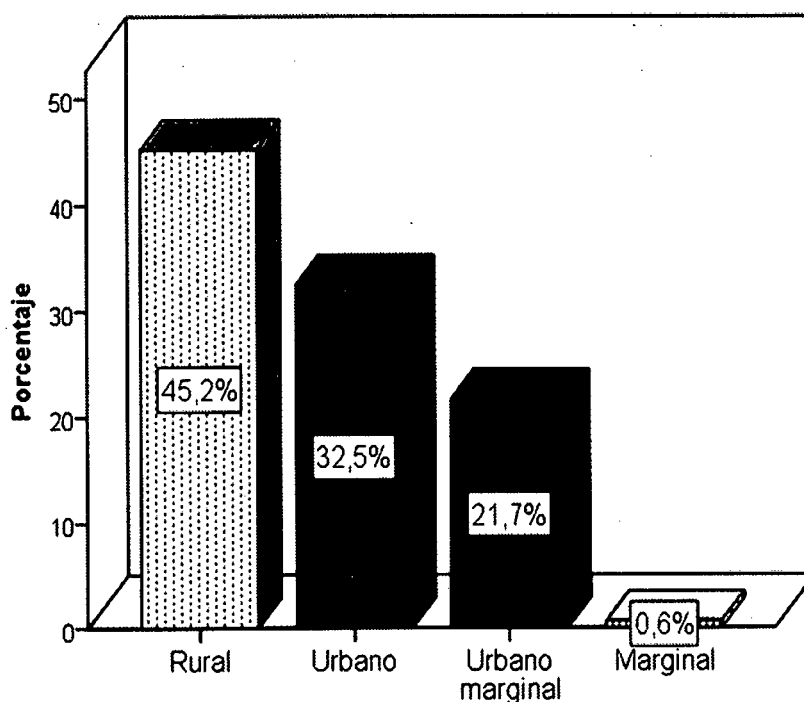


Figura 4. Proporción de la procedencia de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015.

Del total de los usuarios, el 45.2% (71) proceden de la zona rural; el 32.5% (51) son de la zona urbana; el 21.7% (34) provienen de la zona urbano marginal; y solo el 0.6% (1) es la zona marginal. En su mayoría son personas del campo.

Tabla 5. Número de hijos de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Número de hijos	Frecuencia	Porcentaje
1 hijo	35	22.3
2 hijos	42	26.8
3 hijos	16	10.2
4 a más hijos	35	22.3
No tiene	29	18.5
Total	157	100.0

Fuente: Gua de entrevista a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

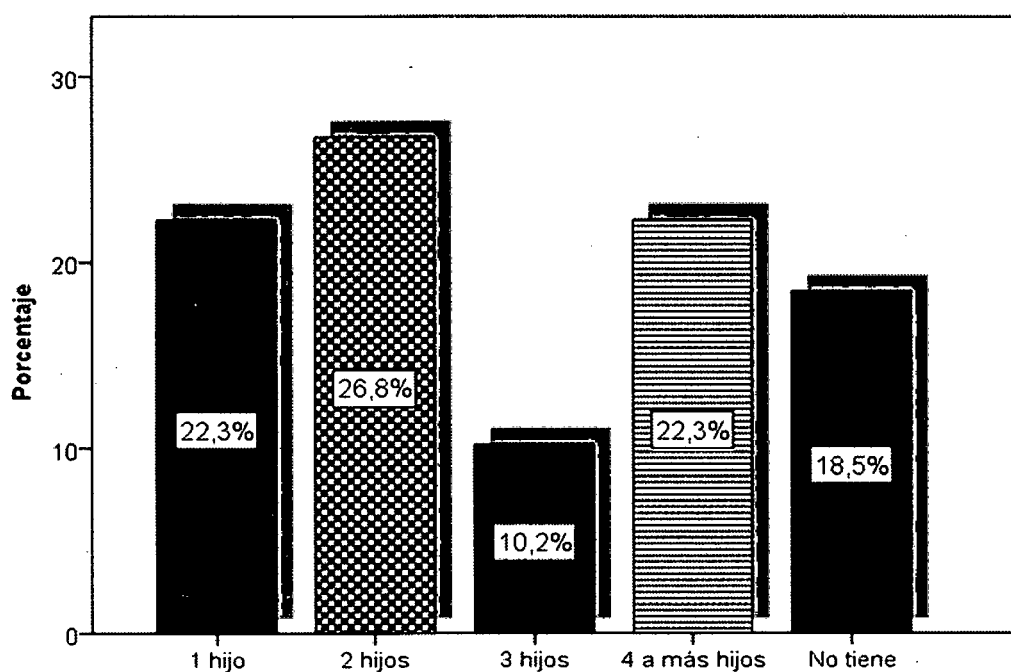


Figura 5. Proporción de número de hijos de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015.

En la tabla se aprecia que el 26.8% (42) usuarios tienen 2 hijos; el 22.3% (35) tienen 1 hijo y también otra proporción de ellos tienen 4 a más hijos; el 18.5% (29) no tienen hijos, y el 10.2% (16) de los usuarios tienen 3 hijos. Como se aprecia la gran mayoría de los usuarios tiene solo 2 hijos.

Tabla 6. Nivel académico de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Nivel académico	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	57	36.3
Secundaria	84	53.5
Superior técnico	4	2.5
Superior universitario	6	3.8
Ninguno	6	3.8
Total	157	100.0

Fuente: Gua de entrevista a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

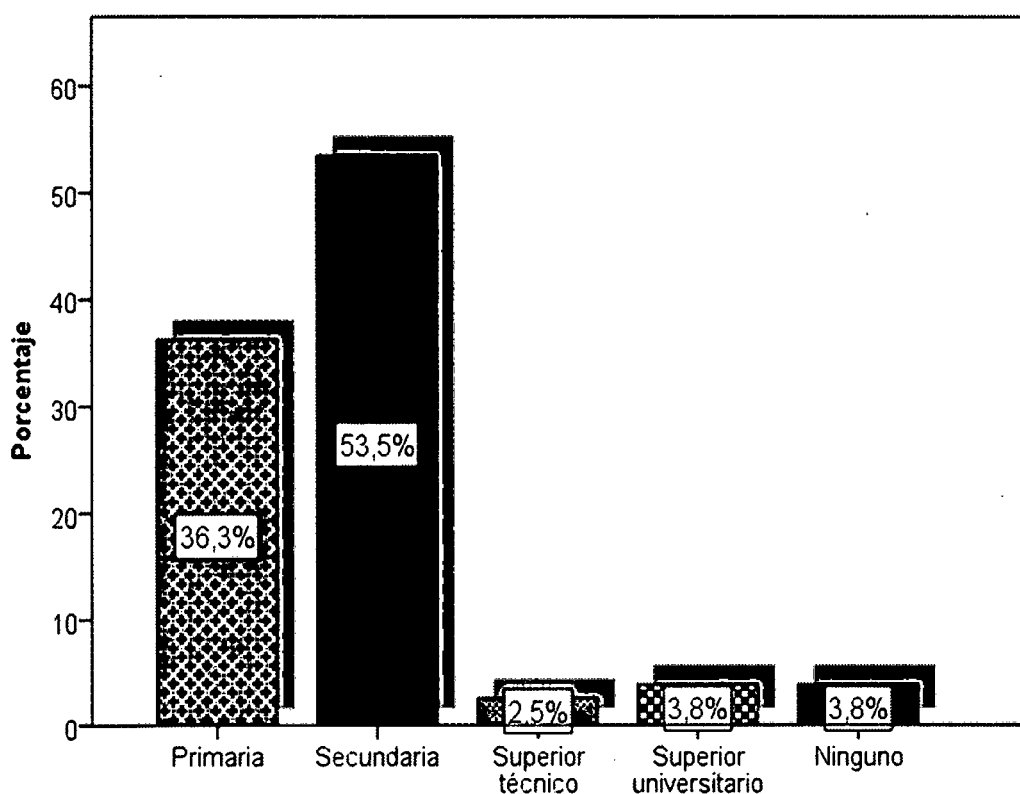


Figura 6. Proporción del nivel académico de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015.

Del 100.0% (157) usuarios, el 53.5% (84) tienen estudios secundarios; el 36.3% (57) solo tienen estudios primarios. Los demás tienen estudios universitarios. La gran mayoría de los usuarios (89.9%) son de bajo nivel académico.

Tabla 7. Diagrama de tallos y hojas de distribución de frecuencia de la edad de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Frecuencia Tallo y hojas

3.00	1. 444
12.00	1. 556688889999
27.00	2. 0011111111222222223333333444
20.00	2. 5556666777778888999
22.00	3. 00011111111122333333334
17.00	3. 55555566777888889
14.00	4. 00111112233334
8.00	4. 56777888
5.00	5. 00334
8.00	5. 57778899
7.00	6. 0001223
6.00	6. 666678
7.00	7. 0000000
1.00	Extremo (≥ 85)

Fuente: Gua de entrevista a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

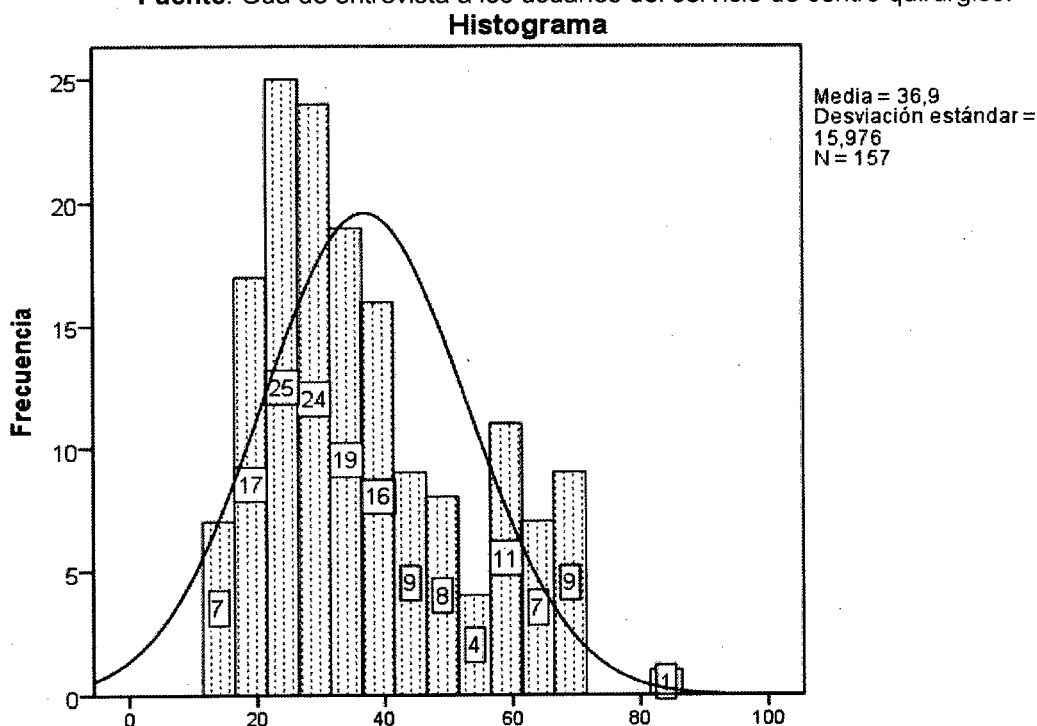


Figura 7. Histograma de la edad de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015.

En el diagrama de tallos y hojas se aprecia que la edad de 27 usuarios se encuentra en el intervalo de 20 a 24 años; la edad de 22 usuarios fluctúa

entre 30 a 34 años; la edad de 20 usuarios varían entre 25 a 29 años; la edad mínima fue 14 años y la edad máxima 85 años. En el histograma se aprecia que la edad media fue 36,9 años con una $DE_{\pm} 15,9$ años de edad, el cual indica que la edad de los usuarios son dispersos, por lo que la medida de tendencia central más adecuada para describir es la mediana que es 33 años, es decir, que la edad del 50% de los usuarios es mayor de 33 años y la edad del 50% de los demás usuarios se encuentra por debajo de esa edad y es menos dispersa.

Tabla 8. Nivel de satisfacción según las dimensiones de la atención del SIS en los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Dimensiones	Insatisfacción		Satisfacción		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Accesibilidad	146	93.0	11	7.0	157	100.0
Comunicación	142	90.4	15	9.6	157	100.0
Capacidad de respuesta	84	53.5	73	46.5	157	100.0
Técnica	81	51.6	76	48.4	157	100.0
Confidencialidad	71	45.2	86	54.8	157	100.0
Elementos tangibles	64	40.8	93	59.2	157	100.0
Trato digno	45	28.7	112	71.3	157	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

En la tabla 8 se aprecia el análisis por filas de las dimensiones de la atención del Seguro Integral de Salud (SIS) según el nivel de satisfacción; así el 93.0% (146) de los usuarios evidenciaron su insatisfacción con la dimensión accesibilidad; el 90.4% (142) indicaron su insatisfacción con la comunicación; como también el 53.5% (84) indicaron estar insatisfechos

con la capacidad de respuesta; 51.6% (81) de los usuarios manifestaron su insatisfacción respecto a la dimensión técnica. Ver figura 8.

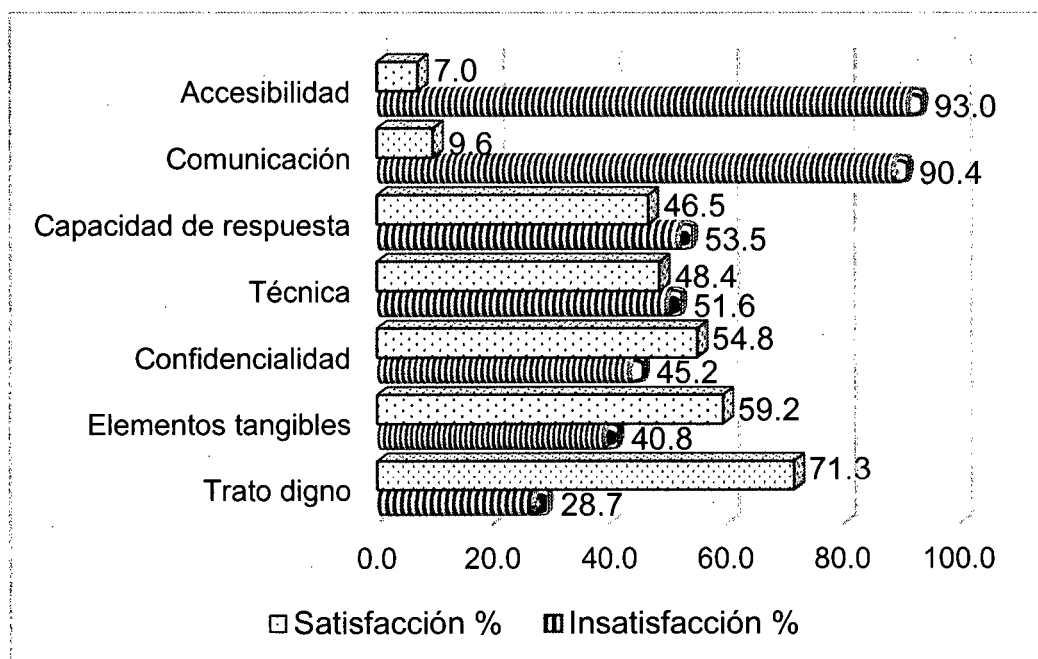


Figura 8. Proporción del nivel de satisfacción de las dimensiones de estudio en los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015.

Respecto a la dimensión de confidencialidad el 54.8% (86) se sintieron satisfechos; el 59.2% (93) indicaron lo mismo sobre los elementos tangibles; y sobre el trato digno, el 71.3% (112) de los usuarios refirieron estar satisfechos. Ver figura 8.

A. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO MEDIANTE TABLAS DE CONTINGENCIA

El análisis de contingencia se realiza por filas a fin de conocer cada categoría al 100.0% y relacionar con la satisfacción de la atención del SIS.

Tabla 9. Nivel de satisfacción de la atención del SIS según el género de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Género		Satisfacción		Total
		Insatisfacción	Satisfacción	
Femenino	N°	62	26	88
	%	70.5%	29.5%	100.0%
Masculino	N°	46	23	69
	%	66.7%	33.3%	100.0%
Total	N°	108	49	157
	%	68.8%	31.2%	100.0%

Fuente: Encuesta de satisfacción y guía de entrevista a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

En cuanto al nivel de satisfacción respecto al género, se evidencia que el 70.5% (62) de los usuarios del sexo femenino manifestó su insatisfacción; de la misma forma el 66.7% (46) de los usuarios del sexo masculino. De los resultados se aprecia que de cada 10 mujeres, 7 manifiestan su insatisfacción de la atención del SIS; así también los varones se aproximan a esa proporción.

Tabla 10. Nivel de satisfacción de la atención del SIS según el estado civil de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Estado Civil estado conyugal		Satisfacción		Total
		Insatisfacción	Satisfacción	
Viudo (a)	N°	8	2	10
	%	80.0%	20.0%	100.0%
Soltero (a)	N°	29	9	38
	%	76.3%	23.7%	100.0%
Conviviente	N°	43	17	60
	%	71.7%	28.3%	100.0%
Casada (o)	N°	28	21	49
	%	57.1%	42.9%	100.0%
Total	N°	108	49	157
	%	68.8%	31.2%	100.0%

Fuente: Encuesta de satisfacción y guía de entrevista a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

En cuanto al nivel de satisfacción respecto al estado civil, el 80.0% (2) de los usuarios viudos mostraron insatisfacción; así también el 76.3% (29) y 71.7% (43) de los solteros y convivientes respectivamente indicaron estar insatisfechos; pero los casados (42.9%), a comparación de los demás manifestaron estar más satisfechos. De los resultados se aprecia que de cada 10 viudos, 8 manifiestan su insatisfacción de la atención del SIS; algo parecido se observa en los solteros y los convivientes.

Tabla 11. Nivel de satisfacción de la atención del SIS según el oficio de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Oficio / profesión		Satisfacción		Total
		Insatisfacción	Satisfacción	
Ama de casa	N°	28	16	44
	%	63.6%	36.4%	100.0%
Agricultor (a)	N°	25	16	41
	%	61.0%	39.0%	100.0%
Comerciante	N°	11	7	18
	%	61.1%	38.9%	100.0%
Empleada doméstica	N°	7	2	9
	%	77.8%	22.2%	100.0%
Lavandera	N°	4	1	5
	%	80.0%	20.0%	100.0%
Chofer	N°	8	1	9
	%	88.9%	11.1%	100.0%
Carpintero	N°	2	0	2
	%	100.0%	0.0%	100.0%
Albañil	N°	1	2	3
	%	33.3%	66.7%	100.0%
Docente	N°	1	0	1
	%	100.0%	0.0%	100.0%
Vendedor ambulante	N°	4	0	4
	%	100.0%	0.0%	100.0%
Cerrajero	N°	1	0	1
	%	100.0%	0.0%	100.0%
Estudiante	N°	5	0	5
	%	100.0%	0.0%	100.0%
Mecánico	N°	1	0	1
	%	100.0%	0.0%	100.0%
Otro	N°	10	4	14
	%	71.4%	28.6%	100.0%
Total	N°	108	49	157
	%	68.8%	31.2%	100.0%

Fuente: Encuesta de satisfacción y guía de entrevista a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

Al analizar el nivel de satisfacción con el oficio de los usuarios, casi todos manifiestan su insatisfacción a la atención del SIS, a excepción de los albañiles; así de cada 10 amas de casa que recibieron atención del SIS, 6 se muestran insatisfechas, así también los agricultores y los demás usuarios.

Tabla 12. Nivel de satisfacción de la atención del SIS según el número de hijos de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Número de hijos		Satisfacción		Total
		Insatisfacción	Satisfacción	
1 hijo	N°	25	10	35
	%	71.4%	28.6%	100.0%
2 hijos	N°	23	19	42
	%	54.8%	45.2%	100.0%
3 hijos	N°	9	7	16
	%	56.3%	43.8%	100.0%
4 a más hijos	N°	27	8	35
	%	77.1%	22.9%	100.0%
No tiene	N°	24	5	29
	%	82.8%	17.2%	100.0%
Total	N°	108	49	157
	%	68.8%	31.2%	100.0%

Fuente: Encuesta de satisfacción y guía de entrevista a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

Los usuarios que no tienen hijos (82.8%) son los que más se muestran insatisfechos con la atención del SIS; y de cerca le sigue el que tiene 4 a más hijos (77.1%) y el que tiene un hijo (71.4%). De los resultados se puede determinar que de cada 10 personas sin hijos, más de 8 personas manifiestan su insatisfacción con la atención del SIS.

Tabla 13. Nivel de satisfacción de la atención del SIS según el nivel académico de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Nivel académico		Satisfacción		Total
		Insatisfacción	Satisfacción	
Primaria	N°	38	19	57
	%	66.7%	33.3%	100.0%
Secundaria	N°	58	26	84
	%	69.0%	31.0%	100.0%
Superior técnico	N°	3	1	4
	%	75.0%	25.0%	100.0%
Superior universitario	N°	6	0	6
	%	100.0%	0.0%	100.0%
Ninguno	N°	3	3	6
	%	50.0%	50.0%	100.0%
Total	N°	108	49	157
	%	68.8%	31.2%	100.0%

Fuente: Encuesta de satisfacción y guía de entrevista a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

De los resultados de esta tabla se observa que el 100.0% (6) usuarios con estudios universitarios se muestran insatisfechos con la atención del SIS; el 75.0% (3) de usuarios con estudio superior técnico también mostraron su insatisfacción con la atención del SIS; algo similar se aprecia en los usuarios de nivel secundario y primario. De los resultados se puede indicar que cuanto más nivel de estudios tiene el usuario mostrará su mayor insatisfacción con la atención del SIS.

Tabla 14. Nivel de satisfacción de la atención del SIS según el lugar de procedencia de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Lugar de procedencia		Satisfacción		Total
		Insatisfacción	Satisfacción	
Rural	N°	50	21	71
	%	70.4%	29.6%	100.0%
Urbano	N°	35	16	51
	%	68.6%	31.4%	100.0%
Marginal	N°	0	1	1
	%	0.0%	100.0%	100.0%
Urbano marginal	N°	23	11	34
	%	67.6%	32.4%	100.0%
Total	N°	108	49	157
	%	68.8%	31.2%	100.0%

Fuente: Encuesta de satisfacción y guía de entrevista a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

En la tabla se observa que el 70.4% (50) usuarios de la zona rural se muestran insatisfechos; algo similar se aprecia en usuarios de la zona urbana (68.6%) y urbano marginal (67.6%); solo el de la zona marginal se muestra satisfecho. De los resultados se puede precisar que de cada 10 usuarios de diversa procedencia, 7 están insatisfechos de la atención del SIS.

3.2 ANÁLISIS INFERENCIAL

Para realizar la contrastación de las hipótesis de investigación se ha utilizado el estadístico de prueba χ^2 , considerando que las variables de estudio son categóricas y que para 1 a 2 grados de libertad debía superar el punto crítico de 3.84 y 5.99 respectivamente; para tal fin se consideró el 95% de nivel de confianza y 5% de error alfa (p valor).

Tabla 15. Nivel de satisfacción según Cobertura del SIS de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Cobertura del SIS		Satisfacción		Total	Chi2	GI	p valor
		Insatisfacción	Satisfacción				
Cobertura mínima (95%)	N	37	3	40	19.2	2	0.000
	%	92.5%	7.5%	100.0%			
Cobertura moderada (50%)	N	10	1	11			
	%	90.9%	9.1%	100.0%			
Cobertura adecuada (25%)	N	61	45	106			
	%	57.5%	42.5%	100.0%			
Total	N	108	49	157			
	%	68.8%	31.2%	100.0%			

Fuente: Encuesta de satisfacción y de gasto de bolsillo en la atención del SIS a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

La tabla permite analizar por filas en forma cruzada las variables cobertura del SIS con la satisfacción de los usuarios. Los usuarios que reciben cobertura mínima están insatisfechos en 92.5% (37), en una proporción de 10/9, es decir de cada 10 usuarios que tienen cobertura mínima del SIS, 9 se muestran insatisfechos; similar resultado se observa en los que reciben cobertura moderada del SIS. Los que reciben cobertura adecuada del SIS, 57.5% (61) se muestran insatisfechos, en una

proporción de aproximadamente 10/6, es decir de cada 10 usuarios que reciben cobertura adecuada casi 6 manifiestan su insatisfacción.

Al analizar mediante el estadístico de prueba de χ^2 , con 95% de nivel de confianza y 5% de error alfa, a fin de probar la hipótesis general, en tal sentido la χ^2 calculada fue 19.2, superior al punto crítico de 2 grados de libertad de 5.9; con un p valor o una probabilidad de error de 0.0% la cobertura de atención del seguro integral de salud se relaciona con la insatisfacción del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico. En conclusión, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1) general "La cobertura de atención del seguro integral de salud se relaciona con la insatisfacción del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano". El resultado se aprecia en la figura 9.

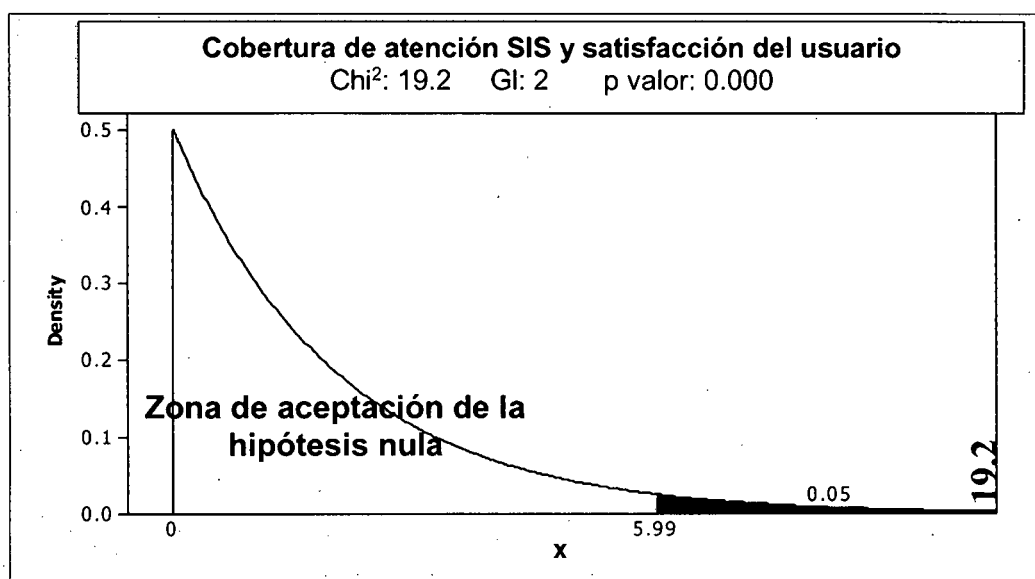


Figura 9. Área de la curva normal del análisis de la Cobertura de atención SIS y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

Estos datos indican que las diferencias entre los resultados de las coberturas del SIS son significativas pero no se puede afirmar la significancia estadística de cada categoría de las coberturas.

Tabla 16. Nivel de satisfacción según Cobertura mínima del SIS de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Cobertura mínima	Satisfacción		Total	Chi2	Gl	p valor	
	Insatisfacción	Satisfacción					
Sí	N°	37	3	40	14,1	1	0,000
	%	92.5%	7.5%	100.0%			
No	N°	71	46	117			
	%	60.7%	39.3%	100.0%			
Total	N°	108	49	157			
	%	68.8%	31.2%	100.0%			

Fuente: Encuesta de satisfacción y de gasto de bolsillo en la atención del SIS a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

En la tabla 16, se aprecia que los usuarios que reciben cobertura mínima están insatisfechos en 92.5% (37), en una proporción de 10/9, es decir de cada 10 usuarios que tienen cobertura mínima del SIS, más de 9 se muestran insatisfechos; mientras los usuarios satisfechos representan solo al 7.5% (3). Para establecer la significancia se sometió al análisis mediante el estadístico de prueba de χ^2 , en tal sentido el χ^2 calculado fue 14.1, superior al punto crítico de 1 grado de libertad de 3.84; con un p valor o una probabilidad de error de 0.0% de que los usuarios que reciben cobertura mínima de atención del seguro integral de salud se muestran insatisfechos. En conclusión, se rechaza la primera hipótesis nula (H_{01}) y se acepta la primera hipótesis de investigación específica (H_{i1}) "Los usuarios que reciben cobertura mínima de atención están insatisfechos con el seguro integral de salud del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital

Regional Hermilio Valdizan Medrano". El resultado se aprecia en la figura 10.

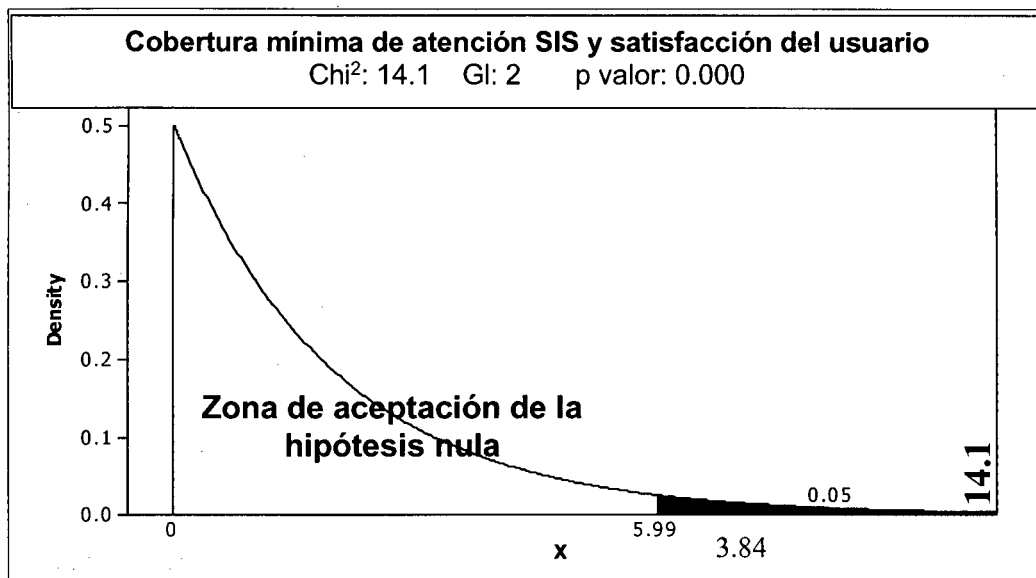


Figura 10. Área de la curva normal del análisis de la Cobertura mínima de atención SIS y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

Tabla 17. Nivel de satisfacción según Cobertura moderada del SIS de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Cobertura moderada	Satisfacción		Total	Chi2	Gl	p valor	
	Insatisfacción	Satisfacción					
Sí	Nº	10	1	2,7	1	0,090	
	%	9.3%	2.0%				7.0%
No	Nº	98	48				
	%	90.7%	98.0%				93.0%
Total	Nº	108	49				157
	%	100.0%	100.0%				100.0%

Fuente: Encuesta de satisfacción y de gasto de bolsillo en la atención del SIS a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

En la tabla 17, se aprecia que los usuarios que reciben cobertura moderada están insatisfechos en 9.3% (10), en una proporción de 10/1, es decir de cada 10 usuarios que tienen cobertura moderada del SIS, solo 1 se muestra insatisfecho; mientras los usuarios satisfechos representan solo al 2.0% (1) por lo que gran mayoría de los usuarios no reciben esta

cobertura de atención. Para establecer la significancia se sometió al análisis mediante el estadístico de prueba de χ^2 , a fin de probar la segunda hipótesis específica, en tal sentido el χ^2 calculado fue 2.7, inferior al punto crítico de 1 grado de libertad de 3.84; con un p valor de 0.09 ($p > 0.05$) de que los usuarios que reciben cobertura moderada de atención del seguro integral de salud se muestran insatisfechos. En conclusión, se acepta la segunda hipótesis nula (H_{02}) "Los usuarios que reciben cobertura moderada de atención no están insatisfechos con el seguro integral de salud del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano". El resultado se aprecia en la figura 11.

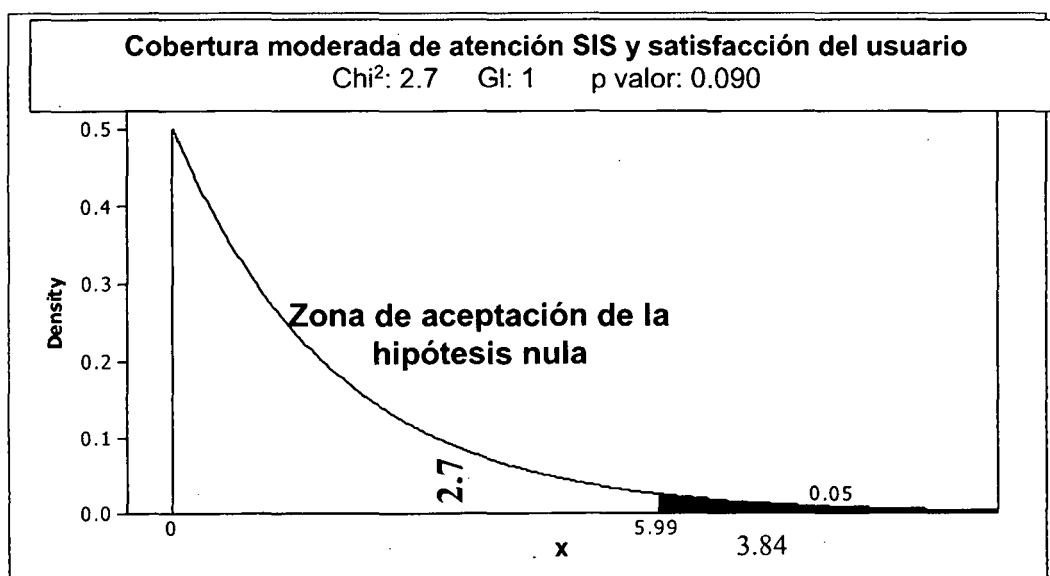


Figura 11. Área de la curva normal del análisis de la Cobertura moderada de atención del SIS y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

Tabla 18. Nivel de satisfacción según Cobertura adecuada del SIS de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Cobertura adecuada		Satisfacción		Total	Chi2	Gl	p valor
		Insatisfacción	Satisfacción				
Sí	N°	61	45	106			
	%	56.5%	91.8%	67.5%			
No	N°	47	4	51	19,2	1	0,000
	%	43.5%	8.2%	32.5%			
Total	N°	108	49	157			
	%	100.0%	100.0%	100.0%			

Fuente: Encuesta de satisfacción y de gasto de bolsillo en la atención del SIS a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

En la tabla 18, se aprecia que los usuarios que reciben cobertura adecuada están insatisfechos en 56.5% (61), en una proporción de 10/5.6, es decir de cada 10 usuarios que tienen cobertura adecuada del SIS, más de 5 se muestran insatisfechos; mientras los usuarios satisfechos representan al 91.8% (45). Para establecer la significancia se sometió al análisis mediante el estadístico de prueba de Chi², por lo que el Chi² calculado fue 19.2, superior al punto crítico de 1 grado de libertad de 3.84; con un p valor ($p < 0.05$) o una probabilidad de error de 0.0% de que los usuarios que reciben cobertura adecuada de atención del seguro integral de salud se muestran insatisfechos. En conclusión, se rechaza la tercera hipótesis nula (H_{03}) y se acepta la tercera hipótesis de investigación específica (H_{i3}) "Los usuarios que reciben cobertura adecuada de atención están insatisfechos con el seguro integral de salud del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano". El resultado se aprecia en la figura 12.

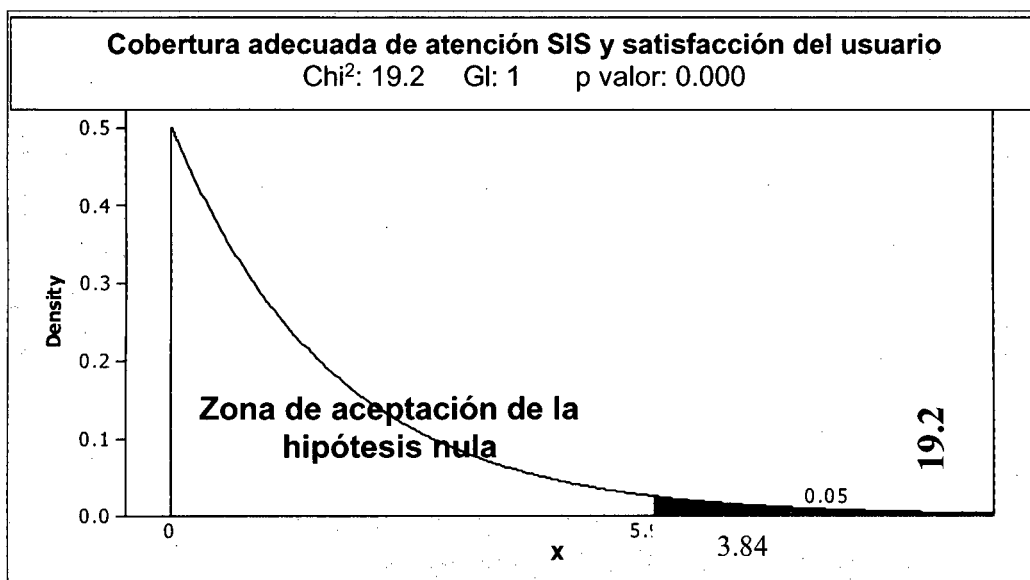


Figura 12. Área de la curva normal del análisis de la Cobertura adecuada atención SIS y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

Tabla 19. Nivel de satisfacción del SIS según compra de medicamentos por los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015.

Compra de medicamentos	Satisfacción		Total	Chi ²	Gl	p valor
	Insatisfacción	Satisfacción				
Si	N°	106	46	1.99	1	0.176
	%	69.7%	30.3%			
No	N°	2	3			
	%	40.0%	60.0%			
Total	N°	108	49			
	%	68.8%	31.2%			

Fuente: Encuesta de satisfacción y de gasto de bolsillo en la atención del SIS a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

En la tabla 19, se aprecia que los usuarios que compran medicamentos están insatisfechos en 69.7% (106), en una proporción de 10/7, es decir de cada 10 usuarios que compran medicamentos, 7 se muestran insatisfechos; mientras los usuarios satisfechos representan al 30.3% (46). Para establecer la significancia de estos datos se sometió al

análisis mediante el estadístico de prueba de χ^2 , a fin de probar la cuarta hipótesis específica, en tal sentido el χ^2 calculado fue 1.99, inferior al punto crítico de 1 grado de libertad de 3.84; con un p valor de 0.176 ($p > 0.05$) y una probabilidad de error de 17.6% de que la compra de medicamentos en la atención del seguro integral de salud se relaciona con la insatisfacción del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico. En conclusión, se acepta la cuarta hipótesis nula (H_{04}) "La compra de medicamentos en la atención del seguro integral de salud no se relaciona con la insatisfacción del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano". El resultado se aprecia en la figura 13.

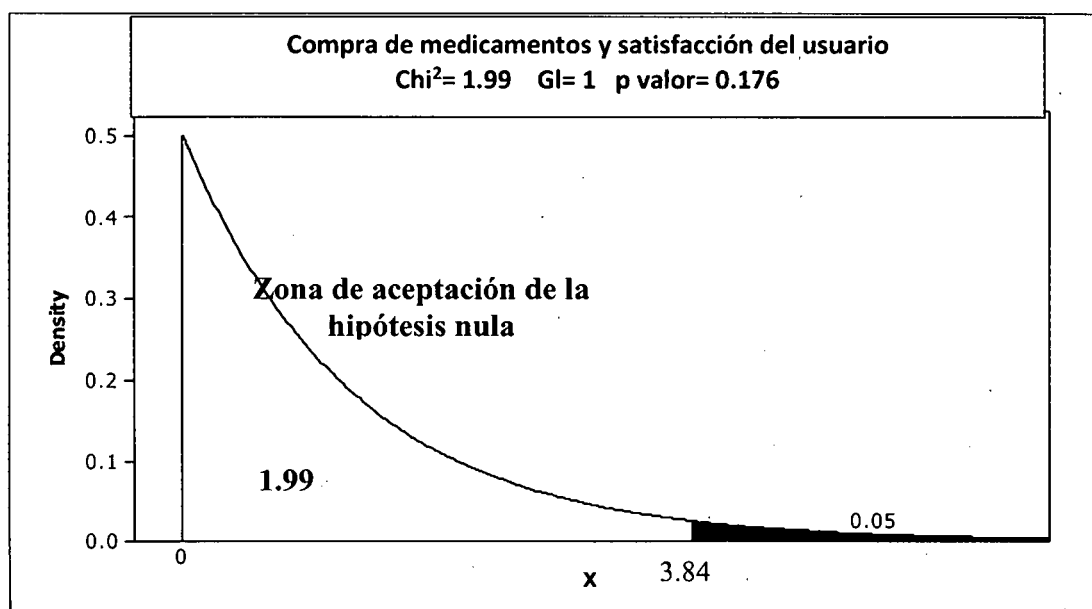


Figura 13. Análisis de la relación entre la compra de medicamentos y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015.

Tabla 20. Nivel de satisfacción del SIS según compra de insumos por los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Compra de insumos	Satisfacción		Total	Chi ²	Gl	p valor
	Insatisfacción	Satisfacción				
Si	N°	69	22	91		
	%	75.8%	24.2%	100.0%		
No	N°	39	27	66	4.98	1
	%	59.1%	40.9%	100.0%		
Total	N°	108	49	157		
	%	68.8%	31.2%	100.0%		

Fuente: Encuesta de satisfacción y de gasto de bolsillo en la atención del SIS a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

En la tabla 20, se aprecia que los usuarios que compran insumos están insatisfechos en 75.8% (69), en una proporción de 10/7.6, es decir de cada 10 usuarios que compran insumos, 7.6 se muestran insatisfechos; mientras los usuarios satisfechos representan al 24.2% (22). Para establecer la significancia de estos datos se sometió al análisis mediante el estadístico de prueba de Chi², a fin de probar la quinta hipótesis específica, en tal sentido el Chi² calculado fue 4.98, superior al punto crítico de 1 grado de libertad de 3.84; con un p valor de 0.020 ($p < 0.05$) y una probabilidad de error de 2.0% de que la compra de insumos en la atención del seguro integral de salud se relaciona con la insatisfacción del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico. En conclusión, se rechaza la quinta hipótesis nula (H_{05}) y se acepta la quinta hipótesis específica (H_{i5}) "La compra de insumos en la atención del seguro integral de salud se relaciona con la insatisfacción del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano". El resultado se aprecia en la figura 14.

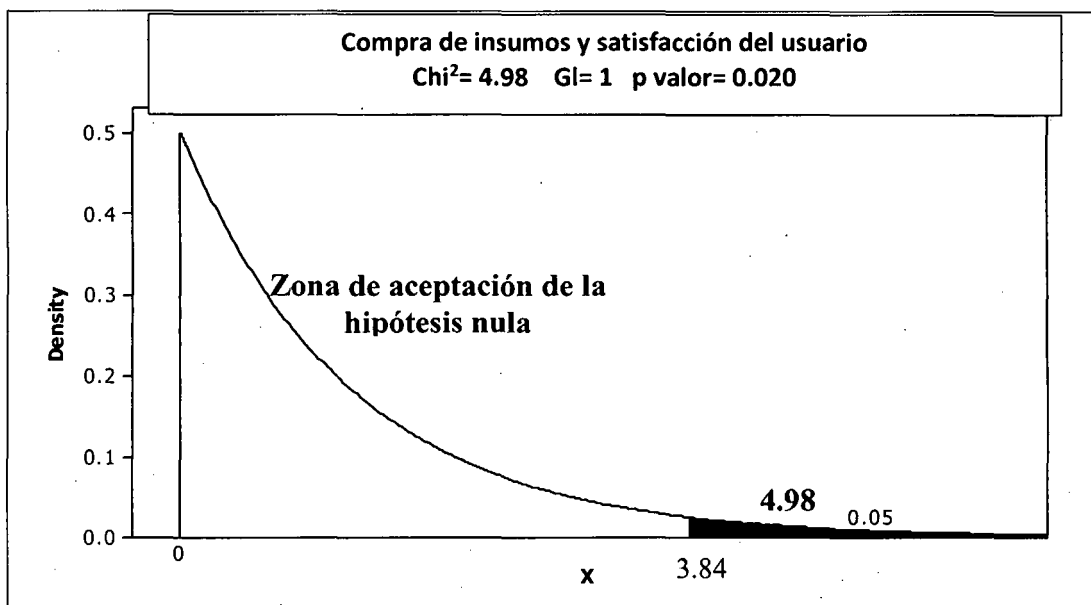


Figura 14. Análisis de la relación entre la compra de insumos y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015.

Tabla 21. Nivel de satisfacción del SIS según compra de materiales por los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015

Compra de materiales	Satisfacción		Total	Chi ²	gl	p valor
	Insatisfacción	Satisfacción				
Si	38	3	41	4.8	1	0,000
	92.7%	7.3%	100.0%			
No	70	46	116	4.8	1	0,000
	60.3%	39.7%	100.0%			
Total	108	49	157	4.8	1	0,000
	68.8%	31.2%	100.0%			

Fuente: Encuesta de satisfacción y de gasto de bolsillo en la atención del SIS a los usuarios del servicio de centro quirúrgico.

En la tabla 21, se aprecia que los usuarios que compran materiales están insatisfechos en 92.7% (38), en una proporción aproximado de 10/9, es decir de cada 10 usuarios que compran insumos, más de 9 se muestran insatisfechos; mientras que los usuarios satisfechos representan solo al

7.3% (3). Para establecer la significancia de estos datos se sometió al análisis mediante el estadístico de prueba de χ^2 , a fin de probar la sexta hipótesis específica, en tal sentido el χ^2 calculado fue 14.8, superior al punto crítico de 1 grado de libertad de 3.84; con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$) y con una probabilidad de error de 0.0% de que los usuarios que compran materiales en la atención del seguro integral de salud se muestran insatisfechos. En conclusión, se rechaza la sexta hipótesis nula (H_{06}) y se acepta la sexta hipótesis específica (H_{i6}) "La compra de materiales en la atención del seguro integral de salud se relaciona con la insatisfacción del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano". El resultado se aprecia en la figura 15.

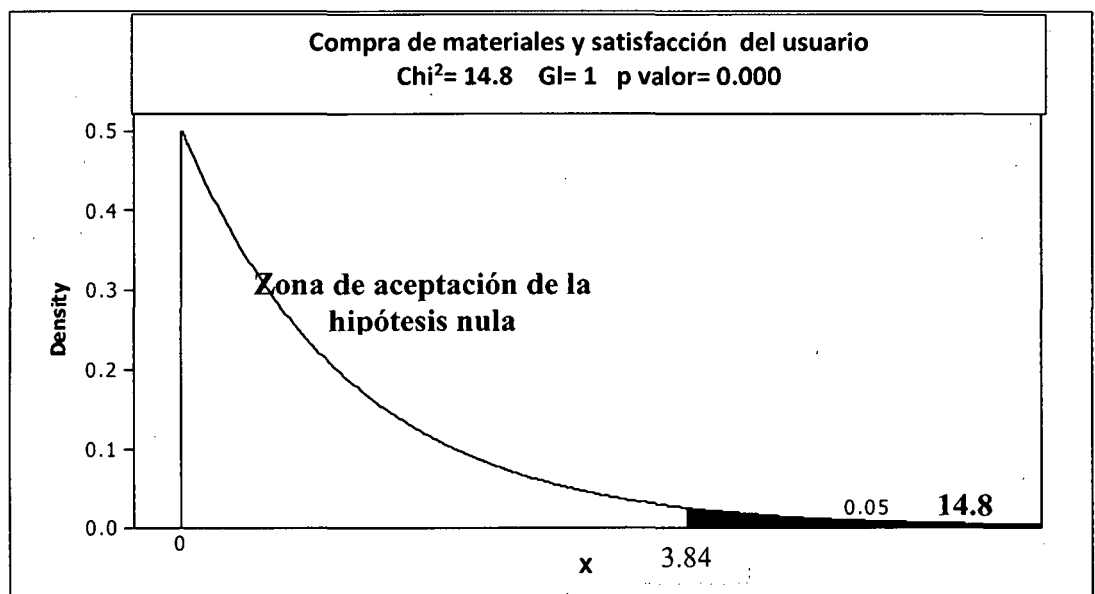


Figura 15. Análisis de la relación entre la compra de materiales y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco en el 2015.

CAPÍTULO IV: DISCUSION

La cobertura de atención del seguro integral de salud como servicio debe brindarse a los beneficiarios del régimen Subsidiado (pobres y extremos pobres), como derecho el conjunto de prestaciones incluidas en el PEAS, con un subsidio del 100% en este sentido en el caso de los usuarios del centro quirúrgico del Hospital Regional "Hermilio Valdizan Medrano" manifiestan su insatisfacción frente a su derecho de cobertura en la prestación de servicio en la atención de salud.

En la presente investigación se consideró la opinión de los usuarios, para evaluar el nivel satisfacción según las dimensiones de la atención: accesibilidad, comunicación, capacidad de respuesta, técnica, confidencialidad, elementos tangibles y trato digno en el servicio de centro quirúrgico.

El análisis estadístico de datos obtenidos en la categorías de coberturas muestran que: en la cobertura mínima están insatisfechos en 92.5% (37), en una proporción de 10/9, es decir de cada 10 usuarios que tienen cobertura mínima del SIS, 9 se muestran insatisfechos, en la cobertura moderada se observa similar resultado en el que están insatisfechos en un 90.9% (10), en la cobertura adecuada del SIS, 57.5% (61) se muestran insatisfechos, en una proporción de aproximadamente 10/6, es decir de cada 10 usuarios que reciben cobertura adecuada casi 6 manifiestan su insatisfacción, por lo tanto se acepta la hipótesis general de investigación "La cobertura de atención del seguro integral de salud se

relaciona con la insatisfacción del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano” .

En relación al gasto de bolsillo con la satisfacción del usuario se evidencia como resultados aquellos que recibieron cobertura mínima (mayor gasto de bolsillo) son los más insatisfechos, de igual forma resulta con los usuarios que recibieron cobertura moderada y los que recibieron una cobertura adecuada (menor gasto de bolsillo), son los satisfechos.

Ana Cristina Torres, en el año 2000, en su estudio sobre determinantes del gasto de bolsillo en salud e implicaciones para el aseguramiento universal concluye que: la fragmentación financiera y concentración del ingreso en las diferentes instituciones de salud han generado un sistema ineficiente de financiamiento de la salud. La falta de aseguramiento, la presencia de adultos mayores en la familia y el vivir en un área rural son los factores que afectan positiva y significativamente la probabilidad de tener un gasto catastrófico en salud. La satisfacción del usuario depende de la calidad de los servicios y de sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes dependiendo de su estado cultural, como también los usuarios que tienen mayor conocimiento de sus derechos son los más exigentes y resultaran insatisfechos si la atención no cubre sus expectativas en salud.

Datos que son corroborados por el presente estudio, que muestra que la población con mayor nivel educativo tiene más altas expectativas, y se encuentra insatisfecha en un 100%.

Según el estudio realizado de satisfacción de usuario en las unidades de salud en Managua, en los servicios de atención primaria en salud, se determina que la principal fuente de financiamiento del Sector Salud lo constituyen los hogares (46.8%) con 142 millones de dólares y el 40% del gasto total en salud se destina a la adquisición de medicamentos. Los hogares son responsables de la elevada participación del gasto en medicamentos, pues gastan el 74% del total. Esta situación hace que la principal causa de insatisfacción por parte de los usuarios de los servicios sea las dificultades para la consecución de los medicamentos.

Contrastando con los datos obtenidos en el presente trabajo, que la compra de insumos y materiales tiene mayor significancia con la insatisfacción del usuario, comparada con la compra de medicamentos, ya que genera mayor gasto de bolsillo en los usuarios.

Siendo un derecho del usuario que la cobertura del seguro integral de salud se debe cumplir según las normas establecidas y habiéndose percibido la constante insatisfacción de los usuarios se determinó la elección del tema a investigar a pesar de no tener antecedentes de investigaciones anteriores en nuestra región y en el país.

CONCLUSIONES

1. Se rechaza la hipótesis nula de investigación (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación general (H_i) "La cobertura de atención del seguro integral de salud se relaciona con la insatisfacción del usuario del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano"
2. Que los usuarios de centro quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan se encuentran insatisfechos respecto a la cobertura integral de salud, esto es en los usuarios que recibieron cobertura mínima en un 92.5%, en los usuarios que recibieron cobertura moderada en un 90.9% y en los que recibieron cobertura adecuada en un 57.5% de insatisfacción.
3. Los usuarios del servicio de centro Quirúrgico del HRHVM en su mayoría son procedentes de zona rural, haciendo un 42.2% del total, quienes a su vez resultan insatisfechos en la atención del SIS en un 70.4%.
4. La opinión de insatisfacción es mayor en el sexo femenino, con un 70.5%, que también hace la mayor parte de la población muestra (56.1%).
5. Considerando el nivel académico la opinión de insatisfacción es mayor en el nivel superior universitario con un porcentaje de insatisfacción del 100%, pero la mayor población que asiste a recibir atención en Centro Quirúrgico son los que alcanzaron un nivel de educación primario y secundario, con un 36.3% y 53.5% del total, respectivamente.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

Las recomendaciones que derivan de la presente investigación son:

1. Qué el personal o a quien corresponde mejore las estrategias en gestión de la unidad de seguro del HRHVM, para alcanzar la cobertura de atención al 100%.
2. Fortalecer competencias en calidad, humanismo, calidez, garantía y optimizando la atención de salud, por parte de los profesionales de salud, y del personal que brinda servicios en las Instituciones de Salud.
3. Que la atención de los profesionales en Enfermería supere las expectativas de los usuarios, y así contribuya a un nivel de satisfacción adecuado.
4. Que la formación del profesional de enfermería se vea fortalecido en el aspecto de desarrollo personal y sea reflejado en el trato humanizado para que el usuario alcance el nivel de satisfacción adecuado.
5. Realizar estudios de investigación en otras dimensiones (como calidad de atención, buen trato, entre otros) relacionando con la cobertura del seguro integral de salud.
6. Realizar estudios de investigación similares en otros hospitales, de acuerdo a la categoría de atención, a fin de establecer comparaciones diferencias e implementar las acciones correctivas para el bienestar del usuario.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Organización Mundial de la Salud. 2006. *Informe sobre la salud en el mundo: Colaboremos por la salud*. Ginebra, Suiza: OMS. Pp. 211.
2. Ana Cristina Torres, Felicia Marie Knaul. Determinantes del gasto de bolsillo en salud e implicaciones para el aseguramiento universal en México: 1992-2000
<http://portal.funsalud.org.mx/wp-content/uploads/2013/08/15-DeterminantesDelGasto.pdf>
3. Eusebio Viveros, J. Gasto de bolsillo en los afiliados al sistema de protección social en salud [tesis magister]. Xalapa: instituto de salud pública, universidad veracruzana; 2010.
4. Cesar Félix Enrique Longaray, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Impacto del seguro Integral de Salud en el acceso a los servicios de salud, [tesis para obtener el grado de magister]. [Internet].Lima, Perú 2010
5. Programa Regional de Reconstrucción para América Central (PRRAC) Unidad de Gestión (UG).estudio de satisfacción del usuario unidades de salud/SILAIS MANAGUA. Nicaragua: unión europea, FORSIMA; 2005.
6. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y su Reglamento: Documento técnico (Ley N° 29344 - DS N° 008-2010-SA) / Dirección de Gestión Sanitaria -Lima: Ministerio de Salud, 2011.
7. Minchón, H A., Díaz, G M., Cutilla M, MA., De Porras C, R., Domínguez G., Vázquez de la Rosa. Análisis de satisfacción del paciente quirúrgico en oftalmología. enfermería global [Internet].2011[citado 03 de febrero 2014];309(1).disponible en :
<http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/141871/13345>
8. Laura de los ríos Castillos, José., Avilar Rojas, Teresa. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente [Internet].2004 [citado 22 de febrero 2014]; 22(2).disponible en:
<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/viewFile/2953/2642>.

9. Zastowny T, Roghmann K, Hengst A. Satisfaction with medical care. *MedCare* 1983; 21 (3): 294-322.

10. Hulka B, Cassel J, Kupper L, Burdette J. Communication, compliance and concordance between physician and patients with prescribed medications. *Am Journal Public Health* 1976; 66 (7): 847-853.

11. Linn L, Brook HR, Clark AV, Davies RA, Fink a, Kosecoff J. Physician and patients satisfaction as factors related to the organization of internal medicine group practices. *Med Care* 1985; 23 (11): 1171-1178.

12. Marco Normativo Vigente del Seguro Integral de Salud, Ley 27657, DS. 004-2007-SA, Ley 29344, Ley N° 29761, DS. 008-2010-SA, DS. 011-2011-SA [diapositivas] Perú, 2012.38 diapositivas.

ANEXOS

ANEXO 01

**ENCUESTA DE NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA
COBERTURA DEL SIS DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CENTRO
QUIRÚRGICO**

N° de encuesta: -----

Fecha: ----/----/---

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Cobertura de atención del Seguro Integral de Salud y la satisfacción del usuario de Centro Quirúrgico - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco-2015.

INSTRUCCIONES. Estimada Sra. /Srta. /Sr. A continuación encontrará unas frases relacionadas a la satisfacción del usuario respecto a la cobertura de atención del Seguro Integral de Salud en su intervención quirúrgica, se les solicita responder las preguntas con sinceridad y responsabilidad.

Gracias por su colaboración.

Marque la respuesta con una equis (X) según se visualiza en el recuadro que a continuación se presenta:

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho

N°	Afirmaciones	Puntuaciones				
		1	2	3	4	5
Dimensión Técnica						
Durante el acceso a la atención del Seguro Integral de Salud ¿Cómo considera que fue respecto:						
1	Al interés mostrado por el personal de la Unidad de Seguros para resolver los problemas de atención en el servicio de Centro					

	Quirúrgico, que usted presentó.					
2	Al dominio suficiente del personal de salud para resolver sus problemas de atención en el servicio de Centro Quirúrgico.					
3	A la atención médica recibida					
4	A la continuidad de los cuidados					
Dimensión trato digno						
¿Cómo considera usted, que fue el trato del personal:						
5	Médico?					
6	Enfermera?					
7	Técnico de enfermería?					
8	Tecnólogo?					
9	Laboratorio?					
10	Farmacia?					
11	Admisión?					
12	Caja?					
13	Vigilancia?					
14	Unidad de Seguros?					
Dimensión comunicación						
¿Cómo considera usted que fue la atención, con respecto a la información:						

15	Brindada por el personal de la Unidad de Seguros sobre la cobertura del SIS para su problema de salud?					
16	Del personal de admisión sobre el tipo de afiliación de seguro que le corresponde?					
Dimensión: capacidad de respuesta (atención pronta)						
¿Cómo considera usted que fue la atención, con respecto a (la)						
17	Solución inmediata de su problema de salud?					
18	Solución oportuna de las quejas o reclamos?					
19	Rapidez en el trámite del seguro integral para recibir atención en el hospital?					
20	Atención inmediata a la llegada al hospital sin consideración de su condición económica?					
Dimensión: confidencialidad						
¿Cómo considera usted, la confidencialidad y de sus problemas de salud por el personal:						
21	Médico?					
22	De enfermería?					

23	Técnico de enfermería?					
24	Unidad de seguros?					
<p>Dimensión de elementos tangibles (calidad de las instalaciones y servicios)</p> <p>¿Cómo considera usted (la):</p>						
25	Tecnología que utilizaron en su intervención quirúrgica actual?					
26	Cobertura de medicamentos e insumos otorgados por el seguro para su actual intervención?					
27	Cobertura de materiales en su actual intervención (prótesis, materiales de osteosíntesis, etc.)?					
28	Comodidad en sala de operaciones?					
29	Comodidad de las habitaciones en su hospitalización?					
<p>Dimensión de accesibilidad</p> <p>¿Cómo considera usted la atención con respecto a la accesibilidad en cuanto a (al):</p>						
30	Tiempo de espera para atender su requerimiento en la oficina de la Unidad de seguros?					

31	Tiempo de espera para atender su requerimiento en Admisión?					
32	Tiempo de espera para atender su requerimiento en farmacia?					
33	Tiempo de espera para atender su requerimiento en centro quirúrgico?					
34	Tiempo de espera para atender su requerimiento en hospitalización?					
35	Las señalizaciones para llegar a la unidad de seguros integral?					
36	Ubicación de las unidades de servicios de salud requeridos durante su hospitalización?					

VALORACIÓN:

44 puntos o menos. 25% (totalmente insatisfecho)

45 puntos. 25% (insatisfecho)

90 puntos. 50% (ni satisfecho ni insatisfecho)

143 puntos. 75% (satisfecho)

180 puntos. 100% (totalmente satisfecho)

ANEXO 02

ENCUESTA DE GASTO DE BOLSILLO EN LA ATENCION DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRURGICO.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Cobertura de atención del seguro integral de salud y la satisfacción del usuario de centro quirúrgico del hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2015.

INSTRUCCIONES. Estimada Sra. / Srta. Sr. / A continuación encontrará unas frases relacionadas al gasto del bolsillo que usted realizó durante su intervención quirúrgica actual, esperamos que sus respuestas sean las más reales y sinceras posibles.

Gracias por su colaboración.

Marque la respuesta con una equis (X) y escriba el monto más próximo o real del gasto que realizo en su intervención quirúrgica:

1. ¿Cuántos días pasó usted internado?:
2. ¿Cuánto es el ingreso mensual para su canasta familiar?
.....
3. ¿Qué problema o enfermedad presentó para su hospitalización?

Apendicitis		Prostatitis	
Colecistitis		Traumatas vesicales	
Obstrucción intestinal		Cesárea	
Hernias umbilicales		Amigdalotomía	
Hernias inguinales		peritonitis	
Fractura antiguas		Retiro de clavos	
Fracturas		Exodoncias	
Rinoplastias		Quemaduras	
Ginecológicas (miomas, etc.)		cataratas	
Traqueotomías		Problemas visuales	

4. Gasto de bolsillo efectuados

Nº	Usted, durante su estancia en el hospital:	Si	No	Aproximadamente ¿cuánto pagó?
	Pago de bienes			
1	¿Compró usted algún medicamento?			S/.
2	Compró material de curación (como: venda, gasas, apósitos, agujas, jeringas, guantes, sueros etc.) que le			S/.

	solicitaron para su atención?			
3	Compró material de intervención quirúrgica (placas, tornillo, clavos, yeso, electro bisturí, prótesis, bolsa de colostomía, mallas, grapas, catéteres, hilos de sutura, equipo de transfusión, drenes, compresas, guantes, tubo endotraqueal, sondas vesical, nasogástrica, etc.) que le solicitaron para su atención?			Si/
Pagos de servicios				
4	¿Pagó por algún examen de laboratorio?			Si/
5	¿Pagó por alguna placa de rayos x?			Si/
6	¿Pagó por alguna ecografía?			Si/
7	¿Pagó usted por alguna tomografía?			Si/
8	¿Pagó usted por el riesgo quirúrgico?			Si/
9	¿Pagó por estar internado en el hospital?			Si/
10	¿Pagó por algún otro tipo de servicio?			Si/

5. ¿Se ha afectado de alguna otra manera el gasto de bolsillo en salud?

Nº	Usted se siente afectado por el gasto de bolsillo generado con problemas como :	Si	No
1	Problemas sociales		
2	Problemas económicos		
3	Problemas psicológicos		

MEDICION DEL GASTO DE BOLSILLO PARA CUBRIR LATENCIA QUIRÚRGICA

351 nuevos soles a más = Cobertura mínima (95%)

151-350 nuevos soles = Cobertura moderada (50%)

150 nuevos soles o menos = Cobertura adecuada (25%)

ANEXO 03
GUÍA DE ENTREVISTA SOCIODEMOGRÁFICA DE LA MUESTRA
EN ESTUDIO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Cobertura de atención del seguro integral de salud y la satisfacción del usuario de centro quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2015.

INSTRUCCIONES. Estimada, Sr. Sra., Srta., en esta oportunidad le presentamos una serie de preguntas relacionadas a sus características sociodemográficas y laborales, por lo cual le pido por favor sírvase responder sinceramente marcando con una equis (x), en el casillero correspondiente. Esta entrevista es totalmente confidencial y anónima.

Gracias por su participación

I. Características sociodemográficas:

1. **¿Cuál es su edad actual?:**
2. **¿A qué género pertenece?**
 - a) Masculino ()
 - b) Femenino ()

II. Estado civil

3. **¿Cuál es su estado conyugal?**
 - a) Soltero/a ()
 - b) Casado/a ()
 - c) Viudo/a ()
 - d) Divorciado/a ()
 - e) Conviviente ()

III. Características laborales:

4. **¿Cuál es su oficio u profesión?**
 - a) Agricultor ()
 - b) Comerciante ()
 - c) Empleada doméstica ()
 - d) Ama de casa ()
 - e) Chofer ()
 - f) Carpintero ()
 - g) Cerrajero ()
 - h) Vendedor ambulante ()
 - i) Mecánico ()
 - j) Albañil ()
 - k) Lavandera ()
 - l) Zapatero ()
 - m) Cerrajero ()

- n) Ebanista ()
- o) Ganadero ()
- p) Otro ()

IV. Carga familiar

5. ¿Cuántos hijos tiene?
- a) 1 hijo ()
 - b) 2 hijos ()
 - c) 3 hijos ()
 - d) 4 a más hijos ()
 - e) Ninguno ()

6. ¿Cuál es el nivel académico que alcanzó hasta la fecha?

- Primaria completa ()
- Primaria incompleta ()
- Secundaria completa ()
- Secundaria incompleta ()
- Superior universitario completa ()
- Superior universitario incompleta ()
- Superior técnico completa ()
- Superior técnico incompleta ()
- Ninguno ()

V. Procedência

7. ¿De que lugar procede?
- a) Rural ()
 - b) Urbana ()
 - c) Marginal ()
 - d) Urbano marginal ()

ANEXO 04

PLANILLA DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio.

Cobertura de atención del seguro integral de salud y la satisfacción del usuario de centro quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco-2015.

Objetivo.

Establecer la relación entre Cobertura del seguro integral de salud y la satisfacción del usuario de centro quirúrgico del hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco-2015.

Metodología.

Consistirá en un estudio de nivel correlacional.

Seguridad.

El estudio no pondrá en riesgo la salud laboral, física ni psicológica de usted ni la de su familia.

Participantes en el estudio.

Paciente usuarios del Servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano

Compromiso.

Se le pedirá su consentimiento informado para poder aplicarle los instrumentos de recolección de datos (guía de entrevista). Para tal efecto es posible contar con su aprobación validándolo con su firma. No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, a los investigadores responsables.

Tiempo de participación en el estudio.

Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 10 a 20 minutos.

Beneficio por participar en el estudio.

El beneficio que usted obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información por escrita, oportuna y actualizada sobre satisfacción del usuario sobre la cobertura del seguro integral de salud.

Confidencialidad.

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad Hermilio Valdizan Medrano. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

Derechos como participante.

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

Yo _____, acepto participar en el estudio, habiendo leído la información proporcionada y teniendo la oportunidad de preguntar mis dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente; consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de suspender en cualquier momento la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

DNI-----



Firma del participante -----

Huella

digital



Código:

Fecha: ----/----/----



ANEXO N° 05

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES. Sr. (a) experto(a), le saludo cordialmente y le solicito su opinión sobre los instrumentos de investigación que a continuación le presento; a través de su opinión como experto trataremos de determinar hasta dónde los ítems y dimensiones de los instrumentos, pueden ser definidos para determinar la Cobertura de atención del Seguro Integral de Salud y la Satisfacción del usuario; problema de las familias por empobrecimiento en gastos de bolsillo por enfermedad adicionado a esto el no aseguramiento al 100% de la población pobre y extremo pobre.

TÍTULO DEL PROYECTO: “. Cobertura de Atención del Seguro Integral de Salud y la Satisfacción del usuario de Centro Quirúrgico - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco-2015”.

Autores:

Atencio Alvarez, Delia Ema

Sifuentes Ortega, Ligia Nanda

Nombre del experto: _____**Especialidad:** _____**I. Tabla de apreciación específica para el experto**

DIMENSIÓN	N°	ITEMS	APRECIACIÓN		OBSERVACIÓN
			Si	No	
Anexo 01: encuesta de satisfacción del usuario del servicio de centro quirúrgico respecto a la cobertura del SIS					
Dimensión Técnica	1	Al interés mostrado por el personal de la Unidad de Seguros para resolver los problemas de atención en el servicio de Centro Quirúrgico, que usted presentó.			

	2	Al dominio suficiente del personal de salud para resolver sus problemas de atención en el servicio de Centro Quirúrgico.			
	3	A la atención médica recibida			
	4	A la continuidad de los cuidados			
Dimensión trato digno	5	Médico?			
	6	Enfermera?			
	7	Técnico de enfermería?			
	8	Tecnólogo?			
	9	Laboratorio?			
	10	Farmacia?			
	11	Admisión?			
	12	Caja?			
	13	Vigilancia?			
	14	Unidad de Seguros?			
Dimensión comunicación	15	Brindada por el personal de la Unidad de Seguros sobre la cobertura del SIS para su problema de salud?			

	16	Del personal de admisión sobre el tipo de afiliación de seguro que le corresponde?			
Dimensión: capacidad de respuesta	17	Solución inmediata de su problema de salud?			
	18	Solución oportuna de las quejas o reclamos?			
	19	Rapidez en el trámite del seguro integral para recibir atención en el hospital?			
	20	Atención inmediata a la llegada al hospital sin consideración de su condición económica?			
Dimensión: confidencialidad	21	Médico?			
	22	De enfermería?			
	23	Técnico de enfermería?			
	24	Unidad de seguros?			
Dimensión de elementos tangibles	25	Tecnología que utilizaron en su intervención quirúrgica actual?			
	26	Cobertura de medicamentos e insumos otorgados por el seguro para su actual intervención?			
	27	Cobertura de materiales en su actual intervención (prótesis, materiales de osteosíntesis, etc.)?			

	28	Comodidad en sala de operaciones?			
	29	Comodidad de las habitaciones en su hospitalización?			
Dimensión de accesibilidad	30	Tiempo de espera para atender su requerimiento en la oficina de la Unidad de seguros?			
	31	Tiempo de espera para atender su requerimiento en Admisión?			
	32	Tiempo de espera para atender su requerimiento en farmacia?			
	33	Tiempo de espera para atender su requerimiento en centro quirúrgico?			
	34	Tiempo de espera para atender su requerimiento en hospitalización?			
	35	Las señalizaciones para llegar a la unidad de seguros integral?			
	36	Ubicación de las unidades de servicios de salud requeridos durante su hospitalización?			

Anexo 02: encuesta de gasto de bolsillo en la atención del seguro integral de salud a los usuarios de centro quirúrgico					
	1	¿Cuántos días pasó usted internado?			
	2	¿Cuánto es el ingreso mensual para su canasta familiar?			
problemas que presentó el paciente durante su Hospitalización		Apendicitis			
		Colecistitis			
		Obstrucción intestinal			
		Hernias umbilicales			
		Hernias inguinales			
		Fracturas antiguas			
		Fracturas			
		Rinoplastias			
		Ginecológicas (miomas, etc.)			
		Traqueotomías			
		Prostatitis			
		Traumas vesicales			
		Cesárea			
		Amigdalotomía			
		Peritonitis			
		Retiro de clavos			
		Exodoncias			
		Quemaduras			
	Cataratas				
	Problemas visuales				

Que gasto de bolsillo efectuado durante su estancia en el hospital. Pago de bienes.	1	Compras diversos ¿Compró usted algún medicamento?			
	2	¿Compro algún material de curación (como: venda, gasas, apósitos, agujas, jeringas, guantes, sueros etc.) que le solicitaron para su atención?			
	3	Material de intervención quirúrgica (placas, tornillo, clavos, yeso, electro bisturí, prótesis, bolsa de colostomía, mallas, grapas, catéteres, hilos de sutura, equipo de transfusión, drenes, compresas, guantes, tubo endotraqueal, etc.) que le solicitaron para su atención?			
Gasto de bolsillo efectuado durante su estancia en el hospital. Pago de servicios	4	¿Pagó por algún examen de laboratorio?			
	5	¿Pagó por alguna placa de rayos x?			
	6	¿Pagó por alguna ecografía?			
	7	¿Pagó usted por alguna tomografía?			
	8	¿Pagó usted por el riesgo quirúrgico?			
	9	¿Pagó por estar internado en el hospital?			
	10	¿Pagó por algún otro tipo de servicio?			
Problemas relacionados.	Problemas Sociales				
	Problemas económicos				
	Problemas psicológicos				

Anexo 03: Características Sociodemográficas					
Características sociodemográficas de la paciente	1	¿Cuál es su edad actual?			
	2	¿A qué género pertenece?			
	3	¿Cuál es su estado conyugal?			
	4	¿Cuál es su oficio u profesión?			
	5	¿Cuántos hijos tienen?			
	6	¿Cuál es el nivel académico que alcanzó hasta la fecha?			
	7	¿De que lugar procede?			

II. Tabla de apreciación general para el experto

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	Los instrumentos responden al planteamiento del problema			
2	Los instrumentos responden a la operacionalización de variables			
3	Existe coherencia entre las preguntas de los instrumentos			
4	Con las preguntas de los instrumentos es posible responder los objetivos planteados			
5	Con las preguntas de los instrumentos es posible comprobar las hipótesis establecidas			
6	La estructura de los instrumentos está bien elaborada y es secuencial.			
7	El número de preguntas o ítems es el adecuado en los instrumentos			
8	La aplicación de los instrumentos requiere el tiempo suficiente			
9	Las preguntas son claras, precisas, concretas no incitando a ambigüedades			
10	Las dimensiones de los instrumentos son los suficientes para estudiar el problema			
Total				

Decisión del experto: Los instrumentos deben ser aplicado SI () NO ()
Aportes y sugerencias para mejorar el instrumento

Firma y sello

NOTA BIOGRÁFICA

Licenciada Delia Ema Atencio Alvarez

- Lugar y fecha de nacimiento.

Pasco, 18 de mayo de 1975.

- Centro Educativo de los estudios secundarios.

Colegio Nacional "Cesar Vallejo"

- Universidad, Escuela y/o Facultad.

Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" Facultad de
Enfermería.

- Año en que obtuvo el Grado de Bachiller.

2000

- Año en que obtuvo el Grado de Licenciada.

2003

NOTA BIOGRÁFICA

Licenciada Ligia Nanda Sifuentes Ortega

- Lugar y fecha de nacimiento.

Huánuco, 21 de mayo de 1982.

- Centro Educativo de los estudios secundarios.

Colegio Nacional de Aplicación "Marcos Duran Martel"

- Universidad, Escuela y/o Facultad.

Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" Facultad de
Enfermería.

- Año en que obtuvo el Grado de Bachiller.

2004

- Año en que obtuvo el Grado de Licenciada.

2004

Código:

Fecha: ---/---/---



ANEXO N° 07

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES. Sr. (a) experto(a), le saludamos cordialmente y le solicitamos su opinión sobre los instrumentos de investigación que a continuación le presento; a través de su opinión como experto trataremos de determinar hasta dónde los ítems y dimensiones de los instrumentos, pueden ser definidos para determinar la Cobertura de atención del Seguro Integral de Salud y la Satisfacción del usuario; problema de las familias por empobrecimiento en gastos de bolsillo por enfermedad adicionado a esto el no aseguramiento al 100% de la población pobre y extremo pobre.

TÍTULO DEL PROYECTO: ". Cobertura de Atención del Seguro Integral de Salud y la Satisfacción del usuario de Centro Quirúrgico - Hospital Regional Herminio Valdizan Medrano, Huánuco-2014.

Autores:

Atencio Alvarez, Delia Ema

Sifuentes Ortega, Ligia Nanda

Nombre del experto: Rocio del Pilar Berrospi ZavallosEspecialidad: Economista**I. Tabla de apreciación específica para el experto**

DIMENSIÓN	N°	ITEMS	APRECIACIÓN		OBSERVACIÓN
			Si	No	
Anexo 01: encuesta de satisfacción del usuario del servicio de centro quirúrgico respecto a la cobertura del SIS					
Dimensión Técnica	1	Al interés mostrado por el personal de la Unidad de Seguros para resolver los problemas de atención en el servicio de Centro Quirúrgico, que usted presentó.	X		
	2	Al dominio suficiente del personal de salud para resolver sus problemas de atención en el servicio de Centro Quirúrgico.	X		
	3	A la atención médica recibida	Y		
	4	A la continuidad de los cuidados	X		
Dimensión trato digno	5	Médico?	X		
	6	Enfermera?	X		
	7	Técnico de enfermería?	X		
	8	Tecnólogo?	X		
	9	Laboratorio?	X		

	10	Farmacia?	X		
	11	Admisión?	X		
	12	Caja?	X		
	13	Vigilancia?	X		
	14	Unidad de Seguros?	X		
Dimensión comunicación	15	Brindada por el personal de la Unidad de Seguros sobre la cobertura del SIS para su problema de salud?	X		
	16	Del personal de admisión sobre el tipo de afiliación de seguro que le corresponde?	X		
Dimensión: capacidad de respuesta	17	Solución inmediata de su problema de salud?	X		
	18	Solución oportuna de las quejas o reclamos?	X		
	19	Rapidez en el trámite del seguro integral para recibir atención en el hospital?	X		
	20	Atención inmediata a la llegada al hospital sin consideración de su condición económica?	X		
Dimensión: confidencialidad	21	Médico?	X		
	22	De enfermería?	X		
	23	Técnico de enfermería?	X		
	24	Unidad de seguros?	X		

	Fracturas antiguas	X		
	Fracturas	X		
	Rinoplastias	X		
	Ginecológicas (miomas, etc.)	X		
	Traqueotomías	X		
	Prostatitis	X		
	Traumas vesicales	X		
	Cesárea	X		
	Amigdalotomía	X		
	Peritonitis	X		
	Retiro de clavos	X		
	Exodoncias	X		
	Quemaduras	X		
	Cataratas	X		
	Problemas visuales	X		
Que gasto de bolsillo efectuado durante su estancia en el hospital. Pago de bienes.	1	Compras diversos ¿Compró usted algún medicamento?	X	
	2	¿Compro algún material de curación (como: venda, gasas, apósitos, agujas, jeringas, guantes, sueros etc.) que le solicitaron para su atención?	X	
	3	Material de intervención quirúrgica (placas, tornillo, clavos, yeso, electro bisturí, prótesis, bolsa de colostomía, mallas, grapas, catéteres, hilos de sutura, equipo de transfusión, drenes, compresas, guantes, tubo endotraqueal, etc.) que le solicitaron para su atención?	X	
Gasto de bolsillo efectuado durante su estancia en el hospital. Pago de servicios	4	¿Pagó por algún examen de laboratorio?	X	
	5	¿Pagó por alguna placa de rayos x?	X	
	6	¿Pagó por alguna ecografía?	X	
	7	¿Pagó usted por alguna tomografía?	X	
	8	¿Pagó usted por el riesgo quirúrgico?	X	
	9	¿Pagó por estar internado en el hospital?	X	
	10	¿Pagó por algún otro tipo de servicio?	X	
Problemas relacionados.	Problemas Sociales	X		
	Problemas económicos	X		
	Problemas psicológicos	X		

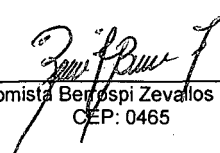
Anexo 03: Características Sociodemográficas					
Características sociodemográficas de la paciente	1	¿Cuál es su edad actual?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	2	¿A qué genero pertenece?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	3	¿Cuál es su estado conyugal?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	4	¿Cuál es su oficio u profesión?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	5	¿Cuántos hijos tienen?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	6	¿Cuál es el nivel académico que alcanzó hasta la fecha?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	7	¿De que lugar procede?	<input checked="" type="checkbox"/>		

II. Tabla de apreciación general para el experto

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	Los instrumentos responden al planteamiento del problema	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Los instrumentos responden a la operacionalización de variables	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Existe coherencia entre las preguntas de los instrumentos	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Con las preguntas de los instrumentos es posible responder los objetivos planteados	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Con las preguntas de los instrumentos es posible comprobar las hipótesis establecidas	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	La estructura de los instrumentos está bien elaborada y es secuencial.	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	El número de preguntas o ítems es el adecuado en los instrumentos	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	La aplicación de los instrumentos requiere el tiempo suficiente	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Las preguntas son claras, precisas, concretas no incitando a ambigüedades	<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Las dimensiones de los instrumentos son los suficientes para estudiar el problema	<input checked="" type="checkbox"/>		
Total				

Decisión del experto: Los instrumentos deben ser aplicado
Aportes y sugerencias para mejorar el instrumento

SI () NO ()


 Economista Berospí Zevallos Rocio
 CEP: 0465

Código:

Fecha: ----/----/----



ANEXO N° 07

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES. Sr. (a) experto(a), le saludamos cordialmente y le solicitamos su opinión sobre los instrumentos de investigación que a continuación le presento; a través de su opinión como experto trataremos de determinar hasta dónde los ítems y dimensiones de los instrumentos, pueden ser definidos para determinar la Cobertura de atención del Seguro Integral de Salud y la Satisfacción del usuario; problema de las familias por empobrecimiento en gastos de bolsillo por enfermedad adicionado a esto el no aseguramiento al 100% de la población pobre y extremo pobre.

TÍTULO DEL PROYECTO: " Cobertura de Atención del Seguro Integral de Salud y la Satisfacción del usuario de Centro Quirúrgico - Hospital Regional Herminio Valdizan Medrano, Huánuco-2014.

Autores:

Atencio Alvarez, Delia Ema

Sifuentes Ortega, Ligia Nanda

Nombre del experto: ANIBAL G. RODRIGUEZ MELONDEZEspecialidad: MEDICO CIRUJANO GENERAL - MEDICO AUDITOR.**I. Tabla de apreciación específica para el experto**

DIMENSIÓN	N°	ITEMS	APRECIACIÓN		OBSERVACIÓN
			Sí	No	
Anexo 01: encuesta de satisfacción del usuario del servicio de centro quirúrgico respecto a la cobertura del SIS					
Dimensión Técnica	1	Al interés mostrado por el personal de la Unidad de Seguros para resolver los problemas de atención en el servicio de Centro Quirúrgico, que usted presentó.	X		
	2	Al dominio suficiente del personal de salud para resolver sus problemas de atención en el servicio de Centro Quirúrgico.	X		
	3	A la atención médica recibida	X		
	4	A la continuidad de los cuidados	X		
Dimensión trato digno	5	Médico?	X		
	6	Enfermera?	X		
	7	Técnico de enfermería?	X		
	8	Tecnólogo?	X		
	9	Laboratorio?	X		

	10	Farmacia?	X		
	11	Admisión?	X		
	12	Caja?	X		
	13	Vigilancia?	X		
	14	Unidad de Seguros?	X		
Dimensión comunicación	15	Brindada por el personal de la Unidad de Seguros sobre la cobertura del SIS para su problema de salud?	X		
	16	Del personal de admisión sobre el tipo de afiliación de seguro que le corresponde?	X		
Dimensión: capacidad de respuesta	17	Solución inmediata de su problema de salud?	X		
	18	Solución oportuna de las quejas o reclamos?	X		
	19	Rapidez en el trámite del seguro integral para recibir atención en el hospital?	X		
	20	Atención inmediata a la llegada al hospital sin consideración de su condición económica?	X		
Dimensión: confidencialidad	21	Médico?	X		
	22	De enfermería?	X		
	23	Técnico de enfermería?	X		
	24	Unidad de seguros?	X		

Dimensión de elementos tangibles	25	Tecnología que utilizaron en su intervención quirúrgica actual?	X		
	26	Cobertura de medicamentos e insumos otorgados por el seguro para su actual intervención?	X		
	27	Cobertura de materiales en su actual intervención (prótesis, materiales de osteosíntesis, etc.)?	X		
	28	Comodidad en sala de operaciones?	X		
	29	Comodidad de las habitaciones en su hospitalización?	X		
Dimensión de accesibilidad	30	Tiempo de espera para atender su requerimiento en la oficina de la Unidad de seguros?	X		
	31	Tiempo de espera para atender su requerimiento en Admisión?	X		
	32	Tiempo de espera para atender su requerimiento en farmacia?	X		
	33	Tiempo de espera para atender su requerimiento en centro quirúrgico?	X		
	34	Tiempo de espera para atender su requerimiento en hospitalización?	X		
	35	Las señalizaciones para llegar a la unidad de seguros integral?	X		
	36	Ubicación de las unidades de servicios de salud requeridos durante su hospitalización?	X		
Anexo 02: encuesta de gasto de bolsillo en la atención del seguro integral de salud a los usuarios de centro quirúrgico					
	1	¿Cuántos días pasó usted internado?	X		
	2	¿Cuánto es el ingreso mensual para su canasta familiar?	X		
problemas que presentó el paciente durante su Hospitalización	Apendicitis		X		
	Colecistitis		X		
	Obstrucción intestinal		X		
	Hernias umbilicales		X		
	Hernias inguinales		X		

	Fracturas antiguas		X		
	Fracturas		X		
	Rinoplastias		X		
	Ginecológicas (miomas, etc.)		X		
	Traqueotomias		X		
	Prostatitis		X		
	Traumatas vesicales		X		
	Cesárea		X		
	Amigdalotomía		X		
	Peritonitis		X		
	Retiro de clavos		X		
	Exodoncias		X		
	Quemaduras		X		
	Cataratas		X		
Problemas visuales		X			
Que gasto de bolsillo efectuado durante su estancia en el hospital. Pago de bienes.	1	Compras diversos ¿Compró usted algún medicamento?		X	
	2	¿Compro algún material de curación (como: venda, gasas, apósitos, agujas, jeringas, guantes, sueros etc.) que le solicitaron para su atención?		X	
	3	Material de intervención quirúrgica (placas, tornillo, clavos, yeso, electro bisturí, prótesis, bolsa de colostomía, mallas, grapas, catéteres, hilos de sutura, equipo de transfusión, drenes, compresas, guantes, tubo endotraqueal, etc.) que le solicitaron para su atención?		X	
Gasto de bolsillo efectuado durante su estancia en el hospital. Pago de servicios	4	¿Pagó por algún examen de laboratorio?		X	
	5	¿Pagó por alguna placa de rayos x?		X	
	6	¿Pagó por alguna ecografía?		X	
	7	¿Pagó usted por alguna tomografía?		X	
	8	¿Pagó usted por el riesgo quirúrgico?		X	
	9	¿Pagó por estar internado en el hospital?		X	
	10	¿Pagó por algún otro tipo de servicio?		X	
Problemas relacionados.	Problemas Sociales		X		
	Problemas económicos		X		
	Problemas psicológicos		X		


Anexo 03: Características Sociodemográficas					
Características sociodemográficas de la paciente	1	¿Cuál es su edad actual?	X		
	2	¿A qué genero pertenece?	X		
	3	¿Cuál es su estado conyugal?	X		
	4	¿Cuál es su oficio u profesión?	X		
	5	¿Cuántos hijos tienen?	X		
	6	¿Cuál es el nivel académico que alcanzó hasta la fecha?	X		
	7	¿De que lugar procede?	X		

II. Tabla de apreciación general para el experto

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	Los instrumentos responden al planteamiento del problema	X		
2	Los instrumentos responden a la operacionalización de variables	X		
3	Existe coherencia entre las preguntas de los instrumentos	X		
4	Con las preguntas de los instrumentos es posible responder los objetivos planteados	X		
5	Con las preguntas de los instrumentos es posible comprobar las hipótesis establecidas	X		
6	La estructura de los instrumentos está bien elaborada y es secuencial.	X		
7	El número de preguntas o ítems es el adecuado en los instrumentos	X		
8	La aplicación de los instrumentos requiere el tiempo suficiente	X		
9	Las preguntas son claras, precisas, concretas no incitando a ambigüedades	X		
10	Las dimensiones de los instrumentos son los suficientes para estudiar el problema	X		
Total				

Decisión del experto: Los instrumentos deben ser aplicado
Aportes y sugerencias para mejorar el instrumento

SI () NO ()


Dr. Ambar O. Rodríguez Meléndez
MÉDICO - CIRUJANO
C.M.S. 39207
RNE: 08602

Firma y sello

Código:

Fecha: ----/----/---



ANEXO N° 07

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES. Sr. (a) experto(a), le saludamos cordialmente y le solicitamos su opinión sobre los instrumentos de investigación que a continuación le presento; a través de su opinión como experto trataremos de determinar hasta dónde los ítems y dimensiones de los instrumentos, pueden ser definidos para determinar la Cobertura de atención del Seguro Integral de Salud y la Satisfacción del usuario; problema de las familias por empobrecimiento en gastos de bolsillo por enfermedad adicionado a esto el no aseguramiento al 100% de la población pobre y extremo pobre.

TÍTULO DEL PROYECTO: ". Cobertura de Atención del Seguro Integral de Salud y la Satisfacción del usuario de Centro Quirúrgico - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco-2014.

Autores:

Atencio Alvarez, Delia Ema

Sifuentes Ortega, Ligia Nanda

Nombre del experto: BRADY CAIPA FERNÁNDEZ.Especialidad: MEDICO.**I. Tabla de apreciación específica para el experto**

DIMENSIÓN	N°	ITEMS	APRECIACIÓN		OBSERVACIÓN
			Si	No	
Anexo 01: encuesta de satisfacción del usuario del servicio de centro quirúrgico respecto a la cobertura del SIS					
Dimensión Técnica	1	Al interés mostrado por el personal de la Unidad de Seguros para resolver los problemas de atención en el servicio de Centro Quirúrgico, que usted presentó.	X		
	2	Al dominio suficiente del personal de salud para resolver sus problemas de atención en el servicio de Centro Quirúrgico.	X		
	3	A la atención médica recibida	X		
	4	A la continuidad de los cuidados	X		
Dimensión trato digno	5	Médico?	X		
	6	Enfermera?	X		
	7	Técnico de enfermería?	X		
	8	Tecnólogo?	X		
	9	Laboratorio?	X		

	10	Farmacia?	X		
	11	Admisión?	X		
	12	Caja?	X		
	13	Vigilancia?	X		
	14	Unidad de Seguros?	X		
Dimensión comunicación	15	Brindada por el personal de la Unidad de Seguros sobre la cobertura del SIS para su problema de salud?	X		
	16	Del personal de admisión sobre el tipo de afiliación de seguro que le corresponde?	X		
Dimensión: capacidad de respuesta	17	Solución inmediata de su problema de salud?	X		
	18	Solución oportuna de las quejas o reclamos?	X		
	19	Rapidez en el trámite del seguro integral para recibir atención en el hospital?	X		
	20	Atención inmediata a la llegada al hospital sin consideración de su condición económica?	X		
Dimensión: confidencialidad	21	Médico?	X		
	22	De enfermería?	X		
	23	Técnico de enfermería?	X		
	24	Unidad de seguros?	X		

Dimensión de elementos tangibles	25	Tecnología que utilizaron en su intervención quirúrgica actual?	X		
	26	Cobertura de medicamentos e insumos otorgados por el seguro para su actual intervención?	X		
	27	Cobertura de materiales en su actual intervención (prótesis, materiales de osteosíntesis, etc.)?	X		
	28	Comodidad en sala de operaciones?	X		
	29	Comodidad de las habitaciones en su hospitalización?	X		
Dimensión de accesibilidad	30	Tiempo de espera para atender su requerimiento en la oficina de la Unidad de seguros?	X		
	31	Tiempo de espera para atender su requerimiento en Admisión?	X		
	32	Tiempo de espera para atender su requerimiento en farmacia?	X		
	33	Tiempo de espera para atender su requerimiento en centro quirúrgico?	X		
	34	Tiempo de espera para atender su requerimiento en hospitalización?	X		
	35	Las señalizaciones para llegar a la unidad de seguros integral?	X		
	36	Ubicación de las unidades de servicios de salud requeridos durante su hospitalización?	X		
Anexo 02: encuesta de gasto de bolsillo en la atención del seguro integral de salud a los usuarios de centro quirúrgico					
	1	¿Cuántos días pasó usted internado?	X		
	2	¿Cuánto es el ingreso mensual para su canasta familiar?	X		
problemas que presentó el paciente durante su Hospitalización	Apendicitis		X		
	Colecistitis		X		
	Obstrucción intestinal		X		
	Hernias umbilicales		X		
	Hernias inguinales		X		

	Fracturas antiguas	X		
	Fracturas	X		
	Rinoplastias	X		
	Ginecológicas (miomas, etc.)	X		
	Traqueotomías	X		
	Prostatitis	X		
	Traumas vesicales	X		
	Cesárea	X		
	Amigdalotomía	X		
	Peritonitis	X		
	Retiro de clavos	X		
	Exodoncias	X		
	Quemaduras	X		
	Cataratas	X		
	Problemas visuales	X		
Que gasto de bolsillo efectuado durante su estancia en el hospital. Pago de bienes.	1	Compras diversos ¿Compró usted algún medicamento?	X	
	2	¿Compro algún material de curación (como: venda, gasas, apósitos, agujas, jeringas, guantes, sueros etc.) que le solicitaron para su atención?	X	
	3	Material de intervención quirúrgica (placas, tornillo, clavos, yeso, electro bisturí, prótesis, bolsa de colostomía, mallas, grapas, catéteres, hilos de sutura, equipo de transfusión, drenes, compresas, guantes, tubo endotraqueal, etc.) que le solicitaron para su atención?	X	
Gasto de bolsillo efectuado durante su estancia en el hospital. Pago de servicios	4	¿Pagó por algún examen de laboratorio?	X	
	5	¿Pagó por alguna placa de rayos x?	X	
	6	¿Pagó por alguna ecografía?	X	
	7	¿Pagó usted por alguna tomografía?	X	
	8	¿Pagó usted por el riesgo quirúrgico?	X	
	9	¿Pagó por estar internado en el hospital?	X	
	10	¿Pagó por algún otro tipo de servicio?	X	
Problemas relacionados.	Problemas Sociales	X		
	Problemas económicos	X		
	Problemas psicológicos	X		

Anexo 03: Características Sociodemográficas					
Características sociodemográficas de la paciente	1	¿Cuál es su edad actual?	X		
	2	¿A qué género pertenece?	X		
	3	¿Cuál es su estado conyugal?	X		
	4	¿Cuál es su oficio u profesión?	X		
	5	¿Cuántos hijos tienen?	X		
	6	¿Cuál es el nivel académico que alcanzó hasta la fecha?	X		
	7	¿De que lugar procede?	X		

II. Tabla de apreciación general para el experto

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	Los instrumentos responden al planteamiento del problema	X		
2	Los instrumentos responden a la operacionalización de variables	X		
3	Existe coherencia entre las preguntas de los instrumentos	X		
4	Con las preguntas de los instrumentos es posible responder los objetivos planteados	X		
5	Con las preguntas de los instrumentos es posible comprobar las hipótesis establecidas	X		
6	La estructura de los instrumentos está bien elaborada y es secuencial.	X		
7	El número de preguntas o ítems es el adecuado en los instrumentos	X		
8	La aplicación de los instrumentos requiere el tiempo suficiente	X		
9	Las preguntas son claras, precisas, concretas no incitando a ambigüedades	X		
10	Las dimensiones de los instrumentos son los suficientes para estudiar el problema	X		
Total				

Decisión del experto: Los instrumentos deben ser aplicado
Aportes y sugerencias para mejorar el instrumento

SI (X) NO ()

GOBIERNO REGIONAL PIURA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUMANA
Hospital Regional "Hermilio Valdizan Medrano"
Med. Cirujano General Bryan David A.
Jefe de la Unidad de Seguros
C.M.P. 14-034
Firma y sello