

# Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud versus Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo el año 2009

## Comparison of user satisfaction levels of patients attended at odontology clinics managed by Essalud or the Ministry of Health in Trujillo District, 2009

*Italo Wilfredo Cedamanos Gutiérrez<sup>1</sup>, Jorge Huaman Saavedra<sup>2</sup>*

### **Resumen**

Se comparó el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud, para mejorar su sistema de atención y se refuerzo mutuo. Se aplicó al azar, previo consentimiento informado, una encuesta individual y anónima con las dimensiones de: trato humano, información y comunicación, accesibilidad, seguridad y eficacia, a 66 usuarios por institución. Se estableció para el nivel de satisfacción alto en mayor o igual a 2/3 del puntaje, se obtuvo el predominio del nivel alto en los hospitales de EsSalud y MINSA, que al procesarlo con la prueba chi cuadrada se unificaron los niveles media y baja; así encontramos diferencia significativa del nivel de satisfacción de los usuarios (alta y no alta) atendidos en consultorios estomatológicos de ambos hospitales. Se concluye que el nivel de satisfacción es mejor en el Ministerio de Salud.

**Palabra Clave:** Nivel de satisfacción, Ministerio de Salud (MINSA), EsSalud.

### **Abstract**

It was compared the level of users' satisfaction attended in stomatology clinics of EsSalud's hospitals with Ministry of Health's hospitals to improve their system of care and to be mutually reinforcing. It was applied randomly, prior informed consent, an individual and anonymous survey with dimensions humane treatment, information and communication, accessibility, safety and efficacy, in 66 users by institution, establishing for satisfaction's high level in greater than or equal to 2/3 of score. Resulting the predominance in high level in Essalud's hospitals and minsa's hospitals; that processing by Chi square test to was unified the half level and low level, finding significant difference in the level of user satisfaction (high and not high) attended in Stomatological clinics from EsSalud hospitals and MINSA hospitals, concluding that level of satisfaction is better in Ministry of Health.

**Key word:** Level of satisfaction, Ministry of Health (MINSA), EsSalud.

---

1. Maestro en Salud Pública. Profesor de la Escuela de Estomatología, UPAO.  
2. Doctor en Medicina. Profesor de la Escuela de Medicina Humana, UNT.

## I. INTRODUCCIÓN

Al modernizarse el sector salud, el Ministerio de Salud del Perú ha elaborado instrumentos e indicadores técnicos para obtener información confiable al evaluar la calidad de atención en salud<sup>1</sup>, que según Donabedian su aprobación final está determinada por su efectividad y su capacidad de producir satisfacción<sup>2</sup>. Además, algunos indicadores de la calidad de atención en salud están expresados, en términos de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos<sup>1</sup>. Siendo, la satisfacción una respuesta emocional de usuarios de atención estomatológica sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida<sup>3</sup> que al medirla es un indicador válido e importante de la calidad de servicios<sup>1</sup>.

La satisfacción está basada en actitudes y sentimientos acerca del proveedor y paciente<sup>4</sup>. La satisfacción ocurre cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas<sup>5</sup>, independientemente de la calidad real<sup>1,6</sup>. Asimismo, la satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; y está subordinada a numerosos factores como: expectativas, valores morales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias<sup>6</sup>.

Hornung y Massagli plantean que los objetivos de pacientes estomatológicos son: 1) obtener un buen diagnóstico y tratamiento, 2) tener confianza en el estomatólogo respecto al manejo del miedo y la ansiedad. Además, estos autores refieren que el paciente, casi nunca, está en capacidad de evaluar objetivamente la competencia técnica del cirujano- dentista. Finalmente, en algunos estudios los pacientes refieren que un buen estomatólogo es quien brinda confianza, seguridad de su capacidad técnica, por eso valorar más la relación humana con el profesional. Los aspectos mencionados se traducen en el grado de satisfacción-insatisfacción de los usuarios<sup>4</sup>.

Medir la satisfacción del usuario está aumentando en las organizaciones públicas y privadas al comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de servicios de salud e identificar a consumidores con poca aceptabilidad a los servicios<sup>7</sup>.

A nivel nacional, EsSalud atiende al nivel de ingresos medio y alto, y en teoría MINSa a los de nivel bajo, pero la estadística establece indicios que MINSa también atiende a los otros niveles<sup>8</sup>. Además, existe una importante derivación del subsidio público hacia otros subsectores que son de ingresos medio y alto: el 21.5% de asegurados

en ESSALUD; en tanto que el 29.3% de asegurados de pólizas privadas individuales, el 14.2% de póliza privada colectiva y el 13.5% de sanidad militar y policial usan los servicios del MINSa, y el resto de la población del MINSa (21.5%) es atendido por el SIS. Además, el acceso a hospitales del MINSa se incrementa de acuerdo al nivel de ingreso, mientras que disminuye para la atención primaria. En la práctica existen dos modelos de atención: uno basado en atención primaria para los de nivel de ingreso bajo, y otro hospitalario de mayor gasto y que concentra la mayor parte del subsidio público para la población de ingresos medios y altos<sup>9</sup>.

En EsSalud, la atención de asegurados está cubierta por aportes, como consecuencia no realizan ningún desembolso de dinero dentro del hospital, y en los hospitales de MINSa, se pagan tarifas para poder acceder a los servicios y los que no pueden efectúan un trámite en el servicio social, donde se evalúa si el paciente debe recibir un servicio gratuito. Además, ambas organizaciones pertenecen al sector público y el número de atenciones diarias por médico en un hospital es de 3.22 en MINSa y 6.36 en EsSalud a nivel nacional<sup>10</sup>.

En el Perú, las dos primeras causas de insatisfacción del usuario en los hospitales a nivel nacional suman el 55 % de las quejas sobre los servicios de salud en general. Estas son: maltrato y/o tratamiento inadecuado, con agravamiento de la patología que ocasiona la búsqueda de la atención de un determinado servicio<sup>11</sup>.

Según Duran (2005), EsSalud presenta un servicio insatisfactorio y poco eficiente, principalmente por largos periodos de espera (colas y citas distanciadas) y por la calidad de información y atención recibida; ocasionando que un sector de asegurados duplique su gasto, al contratar directamente servicios médicos - estomatológicos, seguros adicionales o acudir a servicios estatales. Además, algunos usuarios poseen problemas de acceso por dos razones principales, o la combinación de ambas: i) falta de acceso físico, por no cercanía geográfica a los que brinden el servicio requerido; ii) no cumplimiento de expectativas de calidad y oportunidad por parte de los servicios que ofrece<sup>8</sup>.

Al no haber estudios similares conforme la información recolectada para la presente investigación, se planteó ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud vs Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo el año 2009? El estudio permitirá que las instituciones de acuerdo a las dimensiones deficientes encontradas replanteen el sistema de atención en los consultorios de estomatología y, por ende, afiancen a los profesionales, refuercen los sistemas de educación universitaria en mejora de la satisfac-

ción del usuario en el futuro; se refuercen mutuamente y trabajen coordinadamente para mejorar la atención; se continúen estudios similares en otros consultorios de salud y eviten la deserción de pacientes en este servicio.

Finalmente, el objetivo general del presente estudio fue comparar el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo el año 2009, y el específico fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud y el MINSA, según dimensión.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio se aplicó a 66 usuarios atendidos por cirujanos-dentistas en consultorios estomatológicos donde atienden dos o más de estos profesionales en hospitales de EsSalud: Hospital IV Víctor Lazarte Echegaray y I Luis Albrecht, y 66 en MINSA (Nivel de Atención III): Hospital de Apoyo Belén de Trujillo y Hospital Regional Docente de Trujillo, al emplear una fórmula estadística para estudios comparativos y de variable cualitativa<sup>12</sup>.

El método es observacional descriptivo, al aplicar una encuesta personal, anónima, aleatorio, diseñada con las dimensiones: trato humano, información y comunicación, accesibilidad, seguridad y eficacia, calificándolo con la escala de Likert.

La satisfacción del usuario se clasificó en tres niveles de satisfacción: alta, media y baja; el criterio de valoración para el nivel de satisfacción alta se fijó en mayor o igual a 2/3 del total del puntaje, basándose en la calificación del sistema vigesimal. El procedimiento se realizó respetando la norma ética, el derecho de la privacidad y la protección de la integridad física y moral de los encuestados<sup>13</sup>; ello consistió: primero, en solicitar el permiso de ejecución a las autoridades correspondientes; segundo, se acudió en el turno de la mañana sin uniforme médico y se seleccionó el primer caso al azar inmediatamente después de la atención estomatológica y, en adelante, cada segundo paciente, hasta que cumpliera los criterios de selección; tercero, se explicó el propósito y características de la investigación; cuarto, al aceptar el usuario completó la constancia de consentimiento informado; y quinto, se aplicó la encuesta con ausencia del personal estomatológico.

Los resultados fueron procesados en cuadros estadísticos a doble entrada (bivariante) con frecuencias absolutas y relativas porcentuales, para determinar la diferencia significativa del nivel de satisfacción de usuarios atendidos en hospitales de EsSalud y MINSA. Asimismo, se aplicó la prueba chi cuadrada para diferencia de proporciones,

considerando una significación estadística de 5%.

## III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La investigación se realizó para identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción del usuario<sup>7</sup> en los hospitales de EsSalud y MINSA de la ciudad de Trujillo, aun conociendo que cada organización es diferente<sup>9</sup>.

Al comparar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de estos hospitales, resultó significativo con el test de independencia de criterios con un nivel de satisfacción mejor en MINSA (alto, 89,4 y no alto: 10,6%), como se observa en la tabla 01; porque: 1) MINSA atiende generalmente menos pacientes que el establecido por jornada asistencial<sup>10</sup>, originando que el estomatólogo tenga tiempo suficiente para informar a los usuarios y atienda a la hora citada, incluso sin previa cita, a pesar que en EsSalud no realizan ningún desembolso de dinero<sup>10</sup> en el momento de su atención; 2) en MINSA son atendidos en los consultorios estomatológicos con un máximo de postergación de 12 horas desde que percibe la necesidad de atención, en cambio en EsSalud mayormente más allá de 7 días<sup>14</sup> y la atención se da principalmente de acuerdo a la disponibilidad de la organización y luego del usuario. Además, al comparar con otros estudios se determinó que la satisfacción de los usuarios (considerando satisfacción a la suma de los niveles de satisfacción alto y medio) atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud (96,9%) y Ministerio de Salud (98,5%) en el distrito de Trujillo, es mayor que los atendidos en la consulta externa (81,6%) del Hospital I Espinar Abril 2002 en Arequipa (EsSalud)<sup>6</sup>, porque se evaluó sólo al consultorio externo de estomatología.

Asimismo, en la presente investigación, la insatisfacción de usuarios (considerando insatisfacción al nivel de satisfacción bajo) atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud (3,1%) y Ministerio de Salud (1,5%) es menor que los atendidos en la consulta externa del Hospital Belén (18,7%) y Regional de Trujillo (18,7%) referente al estudio realizado por PRH plus en el 2004 y el reportado por Madueño en los hospitales de Trujillo (13%)<sup>15</sup>, porque se evaluó sólo al consultorio externo de estomatología.

TABLA 01  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DE LOS HOSPITALES DE ESSALUD COMPARADO CON EL MINISTERIO DE SALUD - DISTRITO DE TRUJILLO, 2009.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	HOSPITALES				
	EsSalud		MINSa		TOTAL Nº
	Nº	%	Nº	%	
ALTA	49	74,2	59	89,4	108
MEDIA*	15	22,7	6	09,1	21
BAJA*	2	03,1	1	01,5	3
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>	<b>132</b>

\* Reunidos para el test estadístico.  $\chi^2 = 5,093$  P (0,02) < 0,05

Al comparar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud y MINSa, en las dimensiones: trato humano y seguridad resultó no significativa con el test de independencia de criterios – tabla 02; porque en ambas organizaciones: 1) el trato recibido fue óptimo al aprender y socializar el estomatólogo sus normas sociales y estar educado por las normas éticas de los profesionales de la salud permitiéndoles establecer y cumplir su rol<sup>16</sup>, 2) los usuarios consideran óptima la infraestructura, equipo e instrumental y su distribución de acuerdo a su percepción, aunque no existe información específica que indique que es mejor en EsSalud<sup>10</sup>; contrario a la mayor probabilidad que tiene EsSalud de presentarse un evento adverso al atender más usuarios que MINSa<sup>10</sup>. Al comparar el nivel de satisfacción alto de la presente investigación con la investigación realizada por Agudelo AA que evalúa la satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín) – Colombia<sup>17</sup> sobre la dimensión trato humano; se analizó a estomatólogos (resultando: muy satisfechos en 69,1; satisfecho, 29,9; medianamente satisfecho, 1; insatisfecho 0%;), con miras a unificar los niveles muy satisfechos y satisfecho para aproximarse al criterio establecido para la satisfacción alta del presente estudio; encontrándose mayor satisfacción alta en Agudelo (99%), porque es una organización universitaria<sup>16</sup>, privada y su metodología fue diferente (calificación: 1 a 3, insatisfecho; 4 a 6, medianamente satisfecho; 7 a 9, satisfecho y 10 muy satisfecho).

Asimismo, al comparar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud y MINSa, en las dimensiones información y comunicación, accesibilidad y eficacia resultó significativa con el test de independencia de criterios con un nivel de satisfacción mejor en MINSa, según la tabla 02; porque: 1) MINSa atiende menos pacientes por jornada asistencial que EsSalud<sup>10</sup>, siendo el promedio de rendimiento por hora estomatólogo en los hospitales durante la consulta externa de 20 minutos y por jornada asistencial o turno para ambas organizaciones de 12 pacientes<sup>18</sup>. Esto ocasiona que el estomatólogo en MINSa tenga tiempo suficiente para informar a los usuarios y atienda a la hora citada, incluso sin previa cita, 2) en MINSa son atendidos en los consultorios estomatológicos con un máximo de postergación de 12 horas desde que percibe la necesidad de atención y en EsSalud mayormente más de 7 días<sup>14</sup> en donde la atención se da principalmente de acuerdo a la disponibilidad de la organización y luego del usuario.

Las limitaciones del estudio fueron: a) los pacientes al participar en la investigación consideran que habría represarías, lo cual origina tolerancia al evaluar los hospitales; b) el jefe del servicio de la consulta externa es informado sobre la ejecución de la investigación, hecho que ocasiona sesgo en el desempeño del profesional; c) el investigador al ser el encuestador y estomatólogo, puede interferir en la objetividad del estudio.

TABLA 02:  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DE LOS HOSPITALES DE ESSALUD Y EL MINSa, SEGÚN DIMENSIONES.

DIMENSIONES / NIVEL DE SATISFACCIÓN	TRATO HUMANO			INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			ACCESIBILIDAD			SEGURIDAD			EFICACIA												
	EsSalud		MINSa	EsSalud		MINSa	EsSalud		MINSa	EsSalud		MINSa	EsSalud		MINSa										
	Nº	%	Nº	Nº	%	Nº	Nº	%	Nº	Nº	%	Nº	Nº	%	Nº										
ALTA	63	95,5	64	97,0	127	38	57,6	57	86,4	95	40	60,6	58	87,9	98	56	84,8	61	92,4	117	25	37,9	34	51,5	59
MEDIA*	2	3,0	1	1,5	3	19	28,8	7	10,6	26	12	18,2	7	10,6	19	9	13,7	3	4,6	12	26	39,4	27	40,9	53
BAJA*	1	1,5	1	1,5	2	9	13,6	2	3,0	11	14	21,2	1	01,5	15	1	1,5	2	3,0	3	15	22,7	5	07,6	20
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>132</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>132</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>132</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>132</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>132</b>

\* Reunidos para el test estadístico.  
 $\chi^2 = 0,208$  P=0,19 > 0,05     $\chi^2 = 13,793$  P=0,001 < 0,05     $\chi^2 = 15,889$  P=0,0003 < 0,05    \* Reunidos para el test estadístico.  $\chi^2 = 1,88$  P=0,08 > 0,05     $\chi^2 = 6,391$  P=0,040 < 0,05

## CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción (alta y no alta) en los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos de los hospitales del MINSA es mejor que EsSalud.
2. El nivel de satisfacción (alta y no alta) en los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos de los hospitales del MINSA es el mismo que EsSalud en las dimensiones trato humano y seguridad, pero el nivel de satisfacción (alta, media y baja) en MINSA es mejor que EsSalud en las dimensiones de información y comunicación, accesibilidad y eficacia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima (Perú), Ministerio de Salud - Dirección General de Salud de las Personas; 2002.
2. Donabedian A. Quality assurance in health care: a consumers' role. *Qual Hith Care* 1992; 1:247-51.
3. Velásquez PL, Sotelo J. Calidad de atención en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía MVS. Punto de vista del usuario. *Arch Neurocién Mex* 2001; 6(1): 15-19.
4. Lara FN, López CV, Morales ES, Cortés VE. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *ADM Investigación* 2000 Mar-Abr; LVII (2): 45-49.
5. Armando Pedro D. Desarrollo y validación de cuestionarios de satisfacción de pacientes con los servicios de atención farmacéutica en farmacias comunitarias. [Tesis doctoral]. España, Universidad de Granada – Facultad de Farmacia – Programa de Doctorado en Farmacia Asistencial; 2007.
6. Andía RC, Pineda AÁ, Sottec RV, Santos ZJ, Molina JE, Romero VZ. Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa Del Hospital I Espinar Abril 2002. *SITUA* 2002; 10 (20).
7. Seclen PJ, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. *An. Fac. Med* 2005 Abr./Jun.; 66 (2): 127-141.
8. Durán F. Estudio financiero-actuarial y de la gestión de EsSalud: análisis y recomendaciones técnicas - Informe final. Oficina Subregional de la OIT para los Países Andinos: EsSalud y la Oficina Subregional de la OIT para los Países de la Región Andina. Lima (Perú); 2005.
9. Bardález Del AC. La salud en el Perú. Lima: Consorcio de Investigación Económica y social. (en línea - 09 paginas en pantalla). [Fecha de acceso: 09 de noviembre 2010]. Disponible en:
10. URL:<http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd67/saludenelperu.pdf>
11. Alcazar L, Andrade R. Transparencia y rendimiento de cuenta en los hospitales públicos: el caso peruano. Instituto Apoyo, Banco Interamericano de Desarrollo (BID); 2000. Documento de trabajo N° 1.
12. Ministerio de Salud. Lineamientos de Política Sectorial para el Período 2002 - 2012 y Principios Fundamentales para el Plan Estratégico Sectorial del Quinquenio agosto 2001 - julio 2006. 2ª ed. Lima, Oficina General de Comunicaciones del Ministerio de Salud del Perú; 2002.
13. Mormontoy LW. Elaboración del protocolo de investigación: en ciencias de la salud, de la conducta y áreas afines. Lima: Boehringer Ingelheim; 1993.
14. Silva DH, Rodríguez BL, Ramírez GE, Andrade MW, Gómez AR, Pinillos RS, et al. Informe de la encuesta de satisfacción del usuario interno y externo del departamento de nutrición. Hospital Cesar Garayar García de Iquitos 2006. Iquitos: Ministerio de Salud y Hospital Cesar Garayar Garcia de Iquitos. 2006.
15. Frisancho CP. Quejas por citas diferidas en EsSalud son elevadas. Defensoría Nacional del Usuario de EsSalud visitó Hospitales de La Libertad. *La Industria*, 9 de setiembre de 2009, C: 3.
16. Ministerio de Salud. PHR plus. Encuesta de satisfacción del usuario y clima organizacional en los Hospitales Belén y Regional de Trujillo; 2004.
17. Colegio Odontológico del Perú. Código de ética y deontología. Lima-Perú: GyG Impresores SAC; 2009.
18. Agudelo AA, Valencia LY, Oullón E, Betancur LG, Restrepo LM, Peláez LV. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud "IPS Universitaria" (Medellín). *Rev Fac Odontol Univ Antioq (Medellín)* 2008; 19 (2): 13-23.
19. Gerencia general de EsSalud. Normas para la programación asistencial de los trabajadores profesionales y no profesionales de la salud. Lima, Gerencia Central de Prestaciones de Salud; 2009.