



UNIVERSIDAD NACIONAL

“PEDRO RUIZ GALLO”

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS



**“Nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro
Integral de Salud en el primer nivel de atención.
Lambayeque enero 2018 – junio del 2018”**

TESIS

**Presentada para optar el Grado Académico de
Maestra en Ciencias con mención en
Gerencia de Servicios de Salud**

AUTORA:

Flores Limo, Gloria Yesenia

ASESOR:

Dr. Rodriguez Alayo, Néstor

LAMBAYEQUE -PERÚ

2021

**“Nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro Integral
de Salud en el primer nivel de atención. Lambayeque
enero 2018 – junio del 2018”**

**Flores Limo, Gloria Yesenia
AUTORA**

**Dr. Rodriguez Alayo, Néstor
ASESOR**

**Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional
Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de: MAESTRA EN
CIENCIAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

APROBADO POR:

**Dr. Echeandía Arellano, Victor
Presidente**

**M. Sc. Huangal Naveda, Elmer
Secretario**

**Dr. Sosa Flores, Jorge
Vocal**

ACTA DE SUSTENTACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

147

Siendo las 18 horas del día 09 de MARZO del año Dos Mil VEINTE (2020), en la Sala de Sustentación de la Escuela de Posgrado de la

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros del Jurado, designados mediante Resolución N° 1398-2018-EPG de fecha 02/07/2018, conformado por:

<u>Dr. VICTOR ECHICANDIA ARELLANO</u>	PRESIDENTE (A)
<u>M.Sc. ECHEN ORLANDO HUANGAL NAVEDA</u>	SECRETARIO (A)
<u>Dr. JORGE SOSA FLORES</u>	VOCAL
<u>Dr. NESTOR RODRIGUEZ ALAYO</u>	ASESOR (A)

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada

"NIVEL DE SATISFACCION DEL BENEFICIARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL PRIMER NIVEL DE ATENCION LAMBAYEQUE ENERO 2018 - JUNIO DEL 2018"

presentado por el (la) Tesista GLORIA YESENIA FLORES LIMD

sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 267-2020-EPG de fecha 25 DE FEBRERO 2020

El Presidente del jurado autorizó del acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas por el (la) sustentante, quien obtuvo 71 puntos que equivale al calificativo de BUENO

En consecuencia el (la) sustentante queda apto (a) para obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Siendo las 19.15 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL


ASESOR

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Flores Limo, Gloria Yesenia**, Investigador Principal, y **Dr. Rodriguez Alayo, Néstor**, asesor del trabajo de investigación: **“Nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención. Lambayeque enero 2018 – junio del 2018”**, declaro bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 09 de marzo de 2020.

Flores Limo, Gloria Yesenia.

Dr. Rodriguez Alayo, Néstor.

DEDICATORIA

LA PRESENTE TESIS SE LA DEDICO A MIS PADRES GLORIA SEGUNDO, A MI ESPOSO ODÓN, MI QUERIDO HIJO MAURICIO PORQUE SON MI MOTOR PARA SEGUIR SUPERANDOME DÍA A DÍA EN ESTE LARGO CAMINO DE LA MEDICINA.

GloriaYesenia Flores Limo

AGRADECIMIENTO

AGRADECER A DIOS POR PERMITIR CUMPLIR CON MIS METAS TRAZADAS EN ESTA CARRERA QUE ME APASIONA, A ODÓN Y MAURICIO POR SIEMPRE ESTAR DISPUESTOS A APOYARME EN TODO, ASÍ LES RESTE TIEMPO A NUESTRA VIDA EN FAMILIA.

Gloria Yesenia Flores Limo

ÍNDICE

INDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xii
INTRODUCCIÓN	14
I. ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO	17
1.1 UBICACIÓN.....	17
1.2 COMO SURGE EL PROBLEMA:	17
1.3 COMO SE MANIFIESTA Y QUE CARACTERISTICA TIENE.	18
1.4 METODOLOGÍA.....	19
II. MARCO TEÓRICO	27
2.1 BASE TEÓRICA.....	27
2.2 ANTECEDENTES	31
III. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS	
INSTRUMENTOS UTILIZADOS	38
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	54
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....	59
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Distribución de la muestra de usuarios del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención en la región Lambayeque en el periodo enero – junio 2018.....	21
Tabla 2 : Niveles de satisfacción de la población beneficiaria del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.....	38
Tabla 3 : Niveles de satisfacción de la población beneficiaria respecto a la afiliación del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	40
Tabla 4 : Niveles de satisfacción de la población beneficiaria respecto a la referencia oportuna cuando se tiene una enfermedad compleja a un establecimiento de mayor complejidad del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	41
Tabla 5 : Percepción de la población beneficiaria respecto a la realización de los exámenes de laboratorio en el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	42
Tabla 6 : Respuestas de la población beneficiaria respecto a la cobertura de todos los exámenes en el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	43
Tabla 7 : Percepción de la población beneficiaria respecto a la comodidad de los ambientes del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	44
Tabla 8 : Percepción de la población beneficiaria respecto al equipamiento del establecimiento del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	45
Tabla 9 : Respuestas de la población beneficiaria respecto a la entrega del tratamiento completo en el Seguro Integral de Salud en el primer nivel	

de atención de la región Lambayeque.	46
Tabla 10 : Consolidado de las respuestas de la población beneficiaria respecto a las causas de insatisfacción del servicio del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	47
Tabla 11 : Niveles de conocimiento de la población beneficiaria respecto a los beneficios que ofrece el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	48
Tabla 11 : Niveles de conocimiento de la población beneficiaria respecto a sus derechos como asegurados del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	49
Tabla 13 : Niveles de conocimiento de la población beneficiaria respecto a las enfermedades que no cubre el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	50
Tabla 14 : Consolidado de las respuestas de la población beneficiaria respecto al conocimiento de la ayuda que le brinda el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	50
Tabla 15 : Niveles de satisfacción de la población beneficiaria respecto al abastecimiento de medicamentos en la farmacia del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	51
Tabla 16 : Niveles de satisfacción de la población beneficiaria respecto la calidad de los medicamentos que le entregan en el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	53

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Niveles de satisfacción de la población beneficiaria del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.....	39
Figura 2: Demora de la Afiliación de la población beneficiaria del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.....	40
Figura 3: Referencias de una enfermedad compleja de la población beneficiaria del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	41
Figura 4: Realización de los exámenes de laboratorio de la población beneficiaria del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	42
Figura 5: Cobertura de todos los exámenes de la población beneficiaria del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.....	43
Figura 6: Comodidad de los ambientes según la perspectiva de la población beneficiaria del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	44
Figura 7: Equipamiento del establecimiento del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.	45
Figura 8: Cobertura del tratamiento completo de la población beneficiaria del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.....	46
Figura 9: Satisfacción de la población beneficiaria de las características del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.....	47
Figura 10: Conocimiento de los beneficios del Seguro Integral de Salud	

en el primer nivel de atención de la región Lambayeque. 48

Figura 11: Conocimiento de los derechos de los beneficiarios del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque..... 49

Figura 12: Abastecimiento de medicamentos del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque. 52

Figura 13: Calidad de Medicamentos del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque. 53

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención en la región Lambayeque en el periodo Enero - Junio 2018, El tipo de investigación es descriptivo. El diseño de investigación según el propósito es No experimental, Prospectivo y transversal. La muestra estuvo constituida por 383 beneficiarios del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención en la región Lambayeque en el periodo de investigación enero – junio 2018. Se encontró que el 71% de la población beneficiaria del SIS en el primer nivel de atención de la Región Lambayeque se encuentra regularmente satisfecho, seguido del 24% que se encuentran satisfechos, y sólo un 4% se mostraron insatisfechos con la atención brindada en el SIS. Con respecto a las causas de insatisfacción de los beneficiarios del SIS, se encontró que las mayores causas de insatisfacción que manifestaron los beneficiarios son: Que los establecimientos de salud que prestan atención por SIS no cuenta con un equipamiento adecuado (86%), la insatisfacción en la comodidad de los ambientes (81%), no se les da cobertura a todos los exámenes de laboratorio (73%), también que no se les brinda el tratamiento completo a sus enfermedades (62%). Y con respecto al conocimiento de los beneficiarios sobre el Seguro Integral de Salud, los hallazgos son sorprendentes, porque ninguno de ellos conocía las enfermedades que no cubren el SIS, sólo el 7% de beneficiarios conocían todos sus derechos de asegurados, seguido de un 5% que conocían todos los beneficios que otorga el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Palabras claves: Nivel de satisfacción del beneficiario, Seguro Integral de Salud

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the level of satisfaction of the beneficiary of the Comprehensive Health Insurance in the first level of care in the Lambayeque region in the period January - June 2018, The type of research is descriptive. The research design according to the purpose is non-experimental, prospective and transversal. The sample consisted of 383 beneficiaries of the Comprehensive Health Insurance in the first level of care in the Lambayeque region in the January - June 2018 research period. It was found that 71% of the population benefiting from the Comprehensive Health Insurance in the first The attention level of the Lambayeque Region is regularly satisfied, followed by 24% who are satisfied, and only 4% were dissatisfied with the care provided in the SIS. With respect to the causes of dissatisfaction of the beneficiaries of the SIS, it was found that the greatest causes of dissatisfaction expressed by the beneficiaries are: That the SIS does not have adequate equipment (86%), dissatisfaction in the comfort of the environments that He has the SIS (81%), not all laboratory tests are covered (73%), also that he is not given full treatment for his illnesses (62%). And with regard to the knowledge of the beneficiaries about the Comprehensive Health Insurance, the findings are surprising, because none of them knew the diseases that do not cover the SIS, only 7% of beneficiaries knew all their insured rights, followed by 5 % who knew all the benefits granted by the Comprehensive Health Insurance in the first level of care in the Lambayeque region.

Keywords: Beneficiary satisfaction level, Comprehensive Health Insuranc

INTRODUCCIÓN

En Estados Unidos, Brasil, Gran Bretaña y Argentina se realizan numerosos trabajos de Investigación para evaluar la “Calidad de la Atención Médica” a través de la Satisfacción del Usuario.

La calidad ha sido motivo de preocupación desde el inicio de la Atención en salud por razones obvias: el resultado de acciones realizadas sobre el cuerpo de una persona es motivo de preocupación. Teniendo en cuenta la gran cantidad de parámetros para evaluar esta calidad, nos limitamos a uno de ellos para su mejor análisis.

En 1997 en Perú, las autoridades de salud, pusieron en marcha un programa de subsidio a la demanda, denominado Seguro Escolar Gratuito (SEG), que debía cubrir a los escolares matriculados en escuelas públicas a escala nacional. Durante 1998 se creó otro programa de subsidio, denominado Seguro Materno Infantil, el que cubría a gestantes y niños menores de 5 años. Ambos programas se fusionaron el año 2001 en el Seguro Integral de Salud, previa conformación de una instancia transitoria denominada Unidad de Seguro Público. Este seguro Integral de Salud al inicio era hasta los 18 años y adultos focalizados, ahora es universal para todas las edades.

En el año 2008 se promulga el seguro para todas las edades, sin aumentar el presupuesto al este seguro, ni mucho menos incremento los medicamentos creando falsas expectativas en la población adulta, que al escuchar a las autoridades que el seguro cubre todo, van a los establecimientos, con esas esperanzas y se dan con la sorpresa que las enfermedades crónicas del adulto mayor no cubre este seguro, y más aún, que después de atenderse muchos pacientes salen sin medicamentos, porque no hay en farmacia.

El propósito de este estudio es conocer ¿cuál es el nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención en la región Lambayeque?, para poder identificar las fallas de este seguro de salud que es una política del gobierno y tener datos reales para poder mejorarlo y así mejorar la atención en salud y disminuir la morbimortalidad en nuestro departamento y por ende en nuestro país.

Para el desarrollo de nuestra investigación se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención en la región Lambayeque, Enero - junio del 2018? Identificar los niveles de satisfacción de la población beneficiaria de seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención del departamento de Lambayeque.

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención en la región Lambayeque, tuvo como objetivos específicos Identificar los niveles de satisfacción de la población beneficiaria de seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención del departamento de Lambayeque.

Determinar las causas de insatisfacción de los beneficiarios del SIS, determinar el nivel de conocimiento de los beneficios del Seguro Integral de Salud, identificar la satisfacción del usuario respecto al suministro de medicamentos.

Así desde esta perspectiva descriptiva el presente estudio carece de Hipótesis.

Para su comprensión y lectura, el presente trabajo de investigación se ha dividido en tres capítulos, el primero analiza el objeto de estudio, así mismo muestra cómo surge el problema de la misma manera presenta sus características y como se manifiesta, para finalmente describir la metodología empleada en la ejecución del trabajo. El segundo capítulo presenta las teorías que sustentan la variable de estudio y los indicadores que dan soporte a la Hipótesis que se

plantea, además este marco teórico contribuye en la interpretación de los datos obtenidos y en la fundamentación de los resultados. En el tercer capítulo se analizan los resultados que se obtuvieron a través de la recopilación de datos de satisfacción de los beneficiarios del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención en la región Lambayeque, a través de tablas y figuras, así como de las pruebas estadísticas correspondientes.

Además, se presentan las conclusiones o resultados de la investigación en razón de los objetivos propuestos, también se discuten los resultados comparándolos con los de otras investigaciones, y por último se realizan las recomendaciones a la institución para dar solución al problema de estudio.

El autor

CAPITULO I

I.ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 UBICACIÓN

El objeto de estudio fueron los beneficiarios del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención en la región Lambayeque.

En la región de Lambayeque existe 181 establecimientos del primer nivel de atención, de los cuales 60 establecimientos tiene categoría I.2, I.3, I.4. Para el presente estudio se limitara a los 60 establecimientos del primer nivel de atención categorizados I.2, I.3, I.4, que pertenecen a la zona urbana, que brindan atención por el seguro Integral de Salud, en este nivel la atención es de consulta externa en medicina general, atención en obstetricia, atención en enfermería, laboratorio, odontología y tópico, emergencia, y nutrición, para la población mas necesitada, los establecimientos I .1 no se tomaron para esta investigación por carecer de medico cirujano. Los datos se recolectaron de las encuestas aplicadas a los beneficiarios que acudieron al SIS durante el periodo comprendido entre Enero del 2018 a Junio del 2018 (6 meses).

1.2 COMO SURGE EL PROBLEMA:

El Seguro Integral De Salud se crea en el Perú, siguiendo las normativas de aseguramiento universal de la Organización Mundial de Salud como derecho ciudadano de un estado, bien sabemos que los

establecimientos del Ministerio de Salud carecen de infraestructura, materiales ,no están implementados y falta de personal, y sobre esa deficiencia sin implementarlos , ni aumentar el presupuesto al sector salud es que se obliga a atender a la población con este seguro , entonces vemos que desde el inicio hay una falencia en este seguro , mas aún que es un servicio fiado, es decir gratuito al paciente, pero el SIS después de verificar la atención, reembolsa el monto de la atención dos meses después y muchas veces en más tiempo, se suma la falta de medicamentos en stock, que no alcanza para la demanda, las referencias de pacientes con enfermedades complejas al hospital de Las Mercedes de Chiclayo, Hospital Regional Lambayeque que muchas veces sobrepasan su capacidad y no pueden atender en forma integral al paciente creando insatisfacción en la población.

1.3 COMO SE MANIFIESTA Y QUE CARACTERISTICA TIENE.

Toda esta problemática se presenta con establecimientos mal implementados en infraestructura, suministros y equipos, con personal inconforme y con un seguro que no cubre todo lo que las autoridades de salud proclaman, generalmente ocasionados por la falta de presupuesto asignado al SIS que no permite cubrir los medicamentos, ni los tratamientos de enfermedades crónicas de los usuarios, agregado a esto se suma el maltrato del personal de salud a los asegurados, que trabajan desmotivados con sueldos demasiado bajos y se complica con los contratados que los pagos son con mucho retraso, muchas veces después

de 6 meses.

El Ministerio de Salud del Perú identifica la calidad como un principio básico de la atención de salud, estableciendo que calidad de la atención es el conjunto de características técnico - científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los pacientes y usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción (1). La carencia de este conjunto de procedimientos e instrumentos que no permiten contar con evidencias de la calidad de manera sistemática y continua, generan niveles de insatisfacción de los usuarios,.

1.4 METODOLOGÍA.

Según (2), la investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna para entender el conocimiento. En este sentido, la implementación de la metodología expuesta, permitirá la consecución del objetivo fundamental de la investigación planteada como es: Determinar el nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención en la región Lambayeque en el periodo enero-junio 2018.

El tipo de investigación es descriptivo. El diseño de investigación según el propósito es No experimental, debido a que observó los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. Según la cronología es Prospectivo, el investigador recolectó los datos en el periodo de la investigación, y según el número de mediciones tomadas

en un solo momento es transversal, los individuos son observados únicamente una vez. (3)

La población o universo, sujeto de investigación está constituido por 153 950 beneficiarios del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención en la región Lambayeque en el periodo de investigación.

De acuerdo al dato hallado de la población, y en base a la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, el tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula metodológica de cálculo de porcentajes o fórmula estadística de universos finitos, aceptando un error de significación hasta el 5% (0.05) para instituciones de salud, con un nivel de confianza del 95%, considerando un $p=0.5$ y $q=0.5$, cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudio previos. (4)

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

Donde:

N: Población	: 153950
Z: Nivel de confiabilidad (95%)	: 1.96
e: Margen de error	: 0.05
p: Porcentaje de satisfacción	: 0.50
q: Porcentaje de insatisfacción	: 0.50

Al reemplazar los datos obtenemos que la muestra de estudio es:

$$n = \frac{1,96^2 (0,5)(0,5)(153950)}{0,05^2(153950 - 1) + 1,96^2 (0,5)(0,5)} = 383$$

La muestra, sujeto de investigación está constituido por 383 beneficiarios del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención

en la región Lambayeque en el periodo de investigación.

La segunda muestra es utilizando la población de los 60 establecimientos. Al aplicar la misma fórmula anterior:

$$n = \frac{1,96^2 (0,5)(0,5)(60)}{0,05^2(60 - 1) + 1,96^2 (0,5)(0,5)} = 53$$

El tamaño de la muestra resultante fue de 53 establecimientos, los cuales fueron elegidos al azar ,por accesibilidad y de preferencia que se encuentren en zona Urbana.

El factor de concentración es $x = 383/153950 = 0.0025$

Numero de encuestas por establecimiento de salud es $n_i = x * N_i$

Tabla 1 : Distribución de la muestra de usuarios del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención en la región Lambayeque en el periodo enero – junio 2018.

	ESTABLECIMIENTO DE SALUD	Afiliados	Nº encuestas
1	C.S. Cerropón	3903	10
2	C.S. Cruz De La Esperanza	3533	9
3	C.S. Atusparias	5681	14
4	C.S. Jose Olaya	6879	17
5	C.S. Jose Quiñones Gonzales	2908	7
6	C.S. San Antonio	4614	11
7	C.S. Tupac Amaru Ch.	5741	14
8	P.S. San Antonio De Pomalca	2814	7
9	C.S. Victor Tirado Bonilla - Chongoyape	5720	13
10	C.S. Eten (Ciudad)	2315	6
11	C.S. Puerto Eten	1402	3
12	C.S. Jose Leonardo Ortiz	7150	17
13	C.S. Paul Harris	5964	15
14	P.S. Culpon	3846	9
15	P.S. Santa Ana	2518	6
16	C.S. Fernando Carbajal Segura - El Bosque	6195	15
17	C.S. Victoria Sector I	5460	13
18	C.S. "Maria Jesus" - La Victoria Sector li	2136	5
19	C.S. Mocupe Tradicional	1401	3
20	P.S. Nuevo Mocupe	1447	3

ESTABLECIMIENTO DE SALUD		Afiliados	Nº 22 encuestas
24	C.S. Clas Pisci	3679	9
25	C.S. Pimentel	3876	9
26	C.S. Reque	1533	3
27	C.S. De Santa Rosa	3551	8
28	C.S. Zaña	1993	5
29	P.S. Sipan	1200	3
	P.S. Cayalti	1573	No selecc.
30	P.S. San Luis De Pomalca	2814	7
	C.S. Ferreñafe	5484	No selecc.
31	C.S. Señor De La Justicia	6005	15
	P.S. Cañaris	1513	No selecc.
	P.S. Moyan	1567	No selecc.
32	C.S. Pósope Alto	930	2
33	C.S. "Fray Martin De Porres" - Manuel Mesones M.	4697	11
34	C.S. Pítipo	1496	3
	Centro Materno Infantil Batangrande	2079	No selecc.
35	C.S. " Francisco Muro Pacheco " - Pueblo Nuevo	1669	4
36	C.S. San Martin	1386	3
37	C.S. Toribia Castro Chirinos	4729	11
38	C.S. Illimo	1708	4
39	C.S. De Jayanca	1894	4
40	C.S. Mochumí	2340	5
41	C.S. Morrope	3024	7
42	P.S. Cruz Del Medano	2247	6
43	P.S. Los Positos	968	2
44	C.S. Motupe	3456	9
45	C.S. Olmos	2765	7
46	C.S. Pacora	1467	4
47	C.S. Salas	1986	5
48	C.S. San Jose	1234	3
49	C.S. Tucume	1789	4
50	C.S Villa Hermosa	1980	5
51	P.S Caracucho	1245	3
52	P.S.Punto Cuatro	1345	3
53	P.S.Colaya	2251	No selecc.
TOTAL		153950	383
21	P.S. Tupac Amaru	1244	3
22	C.S. Miguel Custodio Pisfil - Monsefu	6328	15
23	P.S. Cayanca	1699	4
	P.S. Nueva Arica	1203	No selecc.
	C.S. Oyotun	3291	No selecc.

Fuente: Seguro integral de Salud, Ministerio de Salud. Región Lambayeque

Técnicas de recolección de datos:

Se utilizó la técnica de encuesta, los participantes serán los pacientes usuarios asegurados del SIS que acuden a cualquiera de los consultorios externos de los establecimientos en el primer nivel de atención en la región Lambayeque que pueden ser de medicina general, (no hay especialidades en el 1er nivel)obstetricia, enfermería, odontología, tópico, emergencia, nutrición en el periodo Enero – Junio 2018

Criterios de inclusión

- Beneficiarios del SIS en los establecimientos del primer nivel de atención, categoría I.2, I.3 y I.4.
- Mayores de edad.
- Autónomos y en pleno uso de sus facultades mentales
- Pacientes que acuden a consultorios externos de medicina general, obstetricia, enfermería, odontología, tópico, emergencia, nutrición.

Criterio de exclusión

- Pacientes beneficiarios del SIS del primer nivel de atención, categoría I.1.

Instrumento de recolección de datos:

Se elaboró el instrumento “Nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro Integral De Salud en el primer nivel de atención. Lambayeque. Enero–Junio 2018” que fue sometido a validez de contenido a través del juicio de expertos del área especializada y de investigación, El nivel de satisfacción general se medirá con la escala de Likert.

Las respuestas categóricas están en escala ordinal, de acuerdo a la escala de Lickert, las cuáles se les asignará los siguientes puntajes:

Escala de Lickert

Categorías	Puntaje
Bueno	3
Regular	2
Malo	1

Categorías	Puntaje
Inmediata	3
Demora días	2
Demora meses	1

Categorías	Puntaje
Adecuado	3
Mas o menos	2
Inadecuado	1

Categorías	Puntaje
Todos	3
Algunos	2
Ninguno	1

ategorías	Puntaje
En el día	3
Previa cita	1

La encuesta consta de 18 ítems, de los cuales se hace una sumatoria de calificación , y de acuerdo al puntaje obtenido por encuesta ,se cataloga como Satisfecho, Mas o menos satisfecho e insatisfecho

Nivel de Satisfacción Tiotal	Puntaje
Satisfecho	41 - 54
Insatifiescho	<40

Validez y confiabilidad

Se aplicó una encuesta debidamente validada para cada una de las variables del presente estudio; las mismas que fueron sometidas al análisis con la finalidad de demostrar su confiabilidad a través del alfa de Cronbach, utilizando el software SPSS, cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

S_i^2 : Es la varianza el ítem i

S_T^2 : Es la varianza de la suma de todos los ítems

K: Es el número de preguntas o ítems.

A continuación se muestran los siguientes resultados obtenidos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	259	100.0
	Excluido ^a	0	00.0
	Total	259	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.848	18

El resultado del alfa de Cronbach igual a 0,848 indica un nivel de buena confiabilidad del cuestionario para medir el nivel de la gestión administrativa.

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LOS DATOS

La información correspondiente a los dos primeros objetivos se presentará a través de cuadros y gráficos en términos porcentuales que permitirá evidenciar los datos con mayor precisión y veracidad. Se utilizará el software estadístico SPSS-versión 25

Para el tercer objetivo se realizará tablas con frecuencias absolutas y porcentuales. Pruebas de hipótesis paramétricas y/o no paramétricas previa evaluación de los supuestos. Se evaluará el nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque en el periodo enero – junio 2018,

CAPITULO II

II. MARCO TEÓRICO

2.1 BASE TEÓRICA

El Seguro Integral de Salud – SIS, es un Organismo Público Descentralizado del Ministerio de Salud y, en el Artículo 33º, literal c) de la Ley N° 27657, del Ministerio de Salud que Persona Jurídica de Derecho Público Interno con autonomía económica y administrativa, dependiente del Ministerio de Salud el SIS, su Sede principal en Lima , con actividades en todo el país a través de sus ODSIS Financia prestaciones de salud a personas en situación de pobreza y extrema pobreza, que no cuentan con un seguro de salud.

El SIS viene promoviendo dos Componentes: el Componente Subsidiado, dirigido a individuos y familias en condición de pobreza y extrema pobreza que serán beneficiarios del conjunto de prestaciones incluidas en el Listado Priorizado de Intervenciones Sanitarias con subsidiado al 100%. El segundo, Componente Semisubsidiado, orientado a la población con limitada capacidad de pago y que no cuentan con un seguro de salud, el mismo que consta de dos planes: Individual y Familiar.

En el Componente Subsidiado: Afiliación será individual y/o familiar, gratuita y sin límite de edad. Para acceder al Seguro Gratuito, la persona debe acudir a cualquier establecimiento de Salud del Ministerio de Salud, una vez identificada, el responsable del SIS de dicho

establecimiento llenará la Ficha de Evaluación Socio Económica (FESE), con los datos del solicitante. Si es categorizado como pobre firmará el formato del Contrato de Afiliación.

En el Componente Subsidiado: Será beneficiario del conjunto de prestaciones incluidas en el Listado Priorizado de Intervenciones Sanitarias señaladas en el Anexo N° 01, contenido en el D. S N° 004-2007-SA, con un subsidio del 100%.

Los procesos de atención del paciente beneficiario del SIS están normados con la Directiva Administrativa para implementación de flujogramas de procesos de atención de afiliados del seguro integral de salud, en los establecimientos del ministerio de salud. Siendo en el primer nivel de atención los siguientes:

La Satisfacción del Usuario Implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, 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.

El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de atención.

En el año 1972, el Instituto de Medicina de EEUU, define que la

asistencia médica de calidad debe ser efectiva a fin de mejorar el nivel de salud y el grado de satisfacción de las personas y población, con los recursos que la sociedad, el estado y los individuos han elegido destinar para ello. (5)

Para Philip Crosby, la calidad es la adecuación a los requerimientos, cuando una organización no ha comprendido que la calidad es un instrumento de dirección y sigue manteniendo la idea que es algo que concierne única y exclusivamente al área de control de calidad, es muy posible que los problemas de calidad le estén causando una cifra equivalente al 20% de las ventas; con el compromiso de la dirección y empleado, se pueden lograr grandes pasos en el mejoramiento de la calidad (6).

El Ministerio de Salud del Perú identifica la calidad como un principio básico de la atención de salud, estableciendo que calidad de la atención es el conjunto de características técnico - científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los pacientes y usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción. Está definido como el conjunto de metodologías, estrategias, procedimientos e instrumentos que permiten contar con evidencias de la calidad de manera sistemática y continua. En este sentido se plantea la utilización de estándares de calidad, que serán medidos por un conjunto de indicadores, a través de metodologías y herramientas que permitirán identificar el nivel de progreso hacia los niveles deseados de calidad. (1)

En la Calidad Percibida, El usuario evalúa el servicio global y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida

En 1980, Avedis Donabedian definió la calidad de atención como aquella que se pueda proporcionar al usuario el máximo y completo bienestar después de valorar el balance de las ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes (7). Señala también que ésta se puede interpretar en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes; una es la técnica, referida a la aplicación de la ciencia y la tecnología médica establecida con la finalidad de que rinda un máximo beneficio para la salud de las personas, y la otra es la atención interpersonal, la cual mide el nivel de apego a valores, normas, aspiraciones y expectativas de los pacientes. Avedis Donabedian, considerado como Padre de la Calidad de la Atención en Salud, estableció las dimensiones de estructura, proceso y resultado, y para ser evaluada a través de sus indicadores: Indicadores de estructura: Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención (8).

Indicadores de proceso: Describe lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo (8).

Los indicadores de resultado: Referido a la satisfacción de los pacientes por la atención que reciben y la variación de los niveles de salud, proporcionando una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del paciente mediante un servicio de mayor calidad (8).

2.2 ANTECEDENTES

Arbeláez-Rodríguez G. y Mendoza P. (2017) en su estudio Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador, cuyo objetivo fue establecer la relación entre la gestión del director y la satisfacción del usuario externo. El diseño fue un estudio transversal, de correlación. En sus resultados se encontró que la insatisfacción del usuario externo fue 89% de nivel moderada y 11% leve. La mala calidad de atención institucional fue 100% (9).

Real, J. (2018) en el Ecuador, realizó su investigación: Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Se planteó como objetivo identificar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de Salud en la ciudad de Milagro, La metodología utilizada se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal-descriptivo; el instrumento de medición para la satisfacción de usuarios se alineó a los parámetros del modelo SERVQUAL, obtuvo como resultados que el 77 % de los usuarios se encuentra satisfecho con el equipamiento e infraestructura respectiva

en los centros de salud; de la misma forma, el 81 % señala estar satisfecho con la atención del personal que labora en dichas dependencias, mientras que el 80 % considera que la cantidad de las camillas cumple con sus expectativas. (10)

Vera, J. y Trujillo, A. (2016) Se plantearon como objetivo ofrecer una explicación de los factores que tienen impacto en la percepción de satisfacción del derechohabiente del sistema público de salud. Se diseñó un cuestionario estructurado para medir la percepción sobre el cumplimiento de estos atributos, así como indicadores de satisfacción. Se integró una muestra de 600 derechohabientes dividida de forma equitativa entre tres instituciones: Secretaría de Salud, Instituto Mexicano del Seguro Social e Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Estos análisis arrojaron que la calidad del servicio proporcionado por los médicos, así como la calidad del servicio de la entrega de medicamentos, tienden a ser los factores de mayor impacto en la satisfacción del derechohabiente. Calidad del servicio del personal de análisis clínicos y la calidad de las instalaciones también tuvieron impactos significativos. Sin embargo, factores como calidad del servicio de los enfermeros(as), calidad del servicio del personal de farmacia, y calidad en la recepción (turnos), no tuvieron un impacto estadísticamente significativo. (11)

Solís, M. (2018) se planeó como objetivo evaluar la percepción de los beneficiarios y prestadores de servicios sobre los beneficios y utilidad del SIS en la Región Tumbes. concluye que la percepción del usuario es de satisfacción (84,7%). El acceso y uso de los servicios de

salud juega un rol importante en la satisfacción, pero los problemas de tiempo de espera (30%), no recepción de medicamentos (18,3%), falta de limpieza y orden en los establecimientos (28,3%), falta de dinero para otras atenciones (32%) pueden hacer que los esfuerzos para mejorar el acceso y calidad de atención sean vanos. El SIS es visto como una oportunidad de recibir ingresos económicos para los EE.SS, los atrasos en cuanto a los reembolsos por parte del SIS a los establecimientos, puede generar en el corto plazo situaciones de desabastecimiento que llevaría a una restricción de la oferta de servicios (12).

Navarro, E. (2018) se planteó como objetivo Identificar el Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales, en el periodo de Julio – Setiembre 2016, con un Estudio descriptivo, transversal, donde fueron encuestados 194 usuarios del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales. El instrumento es una encuesta diseñada por el investigador previamente validada por expertos, en donde se tomaron en cuenta las dimensiones de satisfacción sobre la cobertura, la calidad de atención y la realización de trámites administrativos. Se obtuvo como resultados que La edad más frecuente fue de 41 – 60 años alcanzando un 35.6%, sexo femenino 78.4%, el estado civil convivientes 41.2%, el grado de instrucción secundaria completa 40.9%, ocupación ama de casa 60.8%. El nivel de satisfacción sobre la cobertura, en referencia a los medicamentos recibidos es de insatisfecho en un 49.5% y medianamente insatisfechos el 33.5%, la cobertura de exámenes

auxiliares y consultas fue de satisfecho con un 69.6% y 75.8% respectivamente. El nivel de satisfacción sobre la calidad de atención, satisfacción con el trato: del personal médico 71.60% enfermería 58.2%; personal técnico 45.9% y administrativo 45.9%. El nivel de satisfacción por los trámites administrativos, medianamente insatisfecho 34% e insatisfecho 22.7%. Sencillez de los tramites medianamente satisfecho 42.78% y satisfechos 30.41%. El nivel de satisfacción por tener SIS 60.3% satisfechos (13).

Benavides, F (2019) se planteó como objetivo Determinar el Nivel de Satisfacción de los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) Modalidad Gratuita, en relación a la Atención de salud, en el C.S. José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo, diciembre 2018. La técnica para la recolección de datos fue muestreo aleatorio simple, sobre una escala numérica sobre evaluación de Satisfacción Servqual aprobada por Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA. Los resultados obtenidos fueron: El nivel de Satisfacción en los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) modalidad gratuita, en relación a la atención de salud, en el centro de salud José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo 2018 es de 57% de aprobación. Los elementos esenciales que debemos considerar para mejorar el proceso de Atención de Salud que tienen los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) modalidad gratuita son los referidos a la reducción de tiempo de espera para atención de salud en los consultorios, atención en farmacia y baños en buen estado (14).

Salas, M. (2014) se planteó como objetivo determinar el grado de

satisfacción de los usuarios del programa SIS, con respecto a la accesibilidad a la consulta especializada en otorrinolaringología del Hospital Regional Honorio Delgado (HRHD) de Arequipa. Este estudio tuvo carácter descriptivo. Se aplicaron 172 cuestionarios los usuarios derivados por el programa SIS, desde sus centros primarios, en los consultorios de la especialidad de Otorrinolaringología del HRHD de Arequipa en el periodo comprendido entre Junio y Julio del 2012. Se encontró adecuada satisfacción más de 75% de casos, por la facilidad del trámite y tiempos adecuados para el mismo (menos de 3 días) desde que son referidos de sus centros primarios de atención a nuestro nosocomio. La satisfacción por la aceptación de la referencia para ser atendidos en la especialidad de otorrinolaringología se consideró baja ya que menos del 50% de los casos referidos fueron aceptados sin restricciones y el resto sólo se aceptó para una sola cita o simplemente su atención no fue cubierta por este programa focalizado de salud. Se encontró satisfacción adecuada por el trato del personal de estas oficinas por su trato adecuado o amigable en aproximadamente 68% de los encuestados. La satisfacción por el número de turnos ofertados en la especialidad de otorrinolaringología de nuestro nosocomio se consideró baja, más del 85% de los mismos refiere que es difícil encontrar turnos, así mismo refieren más de un 50% percibir malestar por el trato del personal donde se dan los turnos en el hospital además de tener que madrugar para conseguir un turno para su atención. Con respecto a la satisfacción por la cobertura que tuvieron de su patología en nuestra especialidad se consideró baja, porque sólo un 32% tuvo

cobertura completa, el resto manifestó problemas al no poder completar su atención especialmente porque los estudios de la especialidad o los medicamentos indicados no los consiguieron a través de este programa en el hospital y tuvieron que hacerlo extramural, lo que genera gastos extras y además otro grupo sólo tuvo una atención subvencionada por el programa y el resto de seguimiento tuvo que ser costado en forma particular. Más del 95% de los pacientes atendidos en el servicio de otorrinolaringología estuvieron satisfechos con la atención médica recibida (15).

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN ENERO –JUNIO DEL 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	SUBINDICE	TECNICA E INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
NIVEL DE SATISFACCION DEL BENEFICIARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD	COMPETENCIA PROFESIONAL	Percepción del usuario	Bueno= 3 Regular=2 Malo= 1	Hoja de Registro de datos	Ordinal
	CALIDAD HUMANA	Responsabilidad Comprensión cortesía	Bueno= 3 Regular=2 Malo= 1	Hoja de Registro de datos	Ordinal
	ACCESIBILIDAD AL SIS	Aplicación ficha socioeconómica	Inmediata=3 Demora dias=2 Demora meses=1	Hoja de Registro de datos	Ordinal
		Afiliación	Inmediata=3 Demora dias=2 Demora meses=1		
		consulta externa	En el día=3 Prevía Cita=1		
		Referencia	Oportuna=3 Difícil obtenerla=1		
		Exámenes de laboratorio	Oportuna=3 Difícil obtenerla=1		
	INFRAESTRUCTURA	Comodidad	Bueno= 3 Regular=2 Malo= 1	Hoja de Registro de datos	Ordinal
		Equipamiento	Bueno= 3 Regular=2 Malo= 1		
	CONOCIMIENTO DEL SIS	Beneficios del SIS Derechos del asegurado	Todos=3 Algunos=2 Ninguno=1	Hoja Registro de datos	Ordinal
		Enfermedades que no cubre el Sis Puede ser referido a otro EESS	Si = 3 No= =1		
	TRATAMIENTO RECIBIDO	Completo Incompleto	Si= 3 No= 1	Hoja de Registro de Datos	Ordinal
	ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS	Percepción del usuario	Adecuado=3 Satisfecho Inadecuado=1	Hoja de Registro de datos	Ordinal

CAPITULO III

III. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS

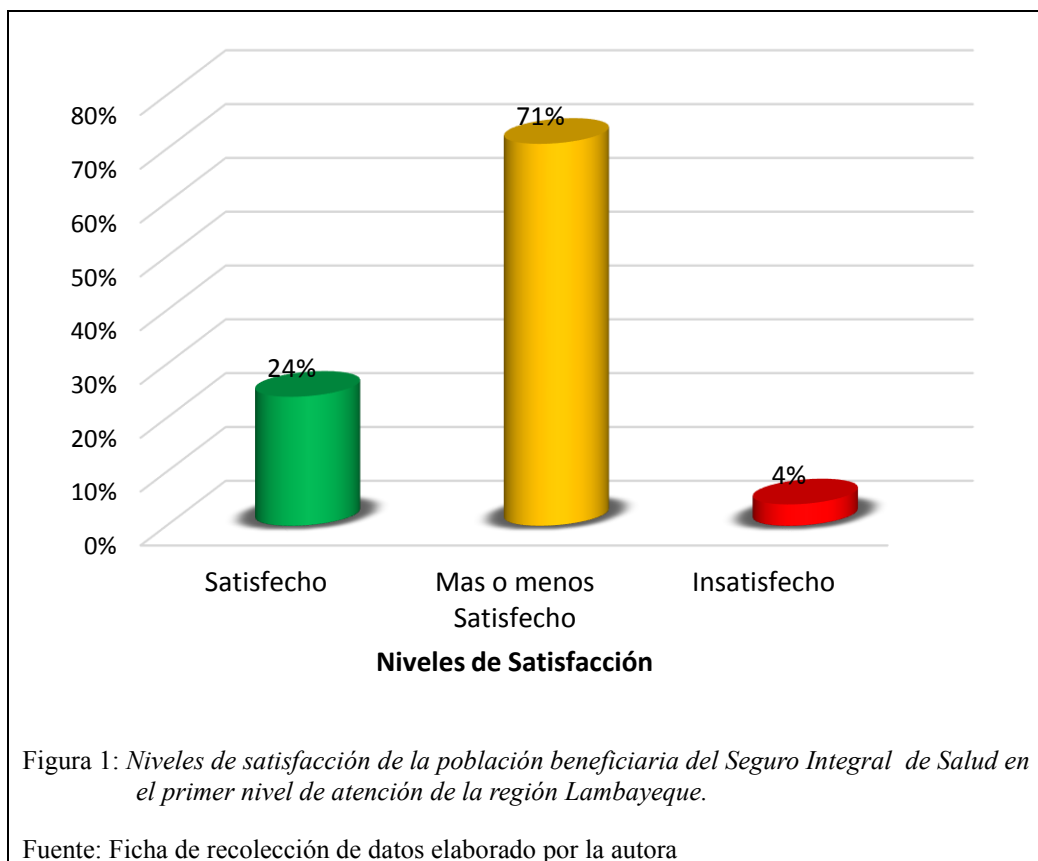
En esta sección se presenta los resultados obtenidos de la muestra de 383 beneficiarios del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Objetivo específico 1. Identificar los niveles de satisfacción de la población beneficiaria de seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque

Tabla 2 : Niveles de satisfacción de la población beneficiaria del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

NIVELES	f	%
Satisfecho	93	24%
Más o menos Satisfecho	273	71%
Insatisfecho	17	4%
Total	383	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos elaborado por la autora.



Se identificaron los niveles de satisfacción de la población beneficiaria del SIS, resultando lo siguiente: El 71% de la población beneficiaria del SIS se encuentra regularmente satisfecho, seguido del 24% que se encuentran satisfechos, sin embargo, sólo un 4% de beneficiarios se mostraron insatisfechos con la atención brindada por el Seguro Integral de Salud en el SIS del primer nivel de atención de la región Lambayeque.

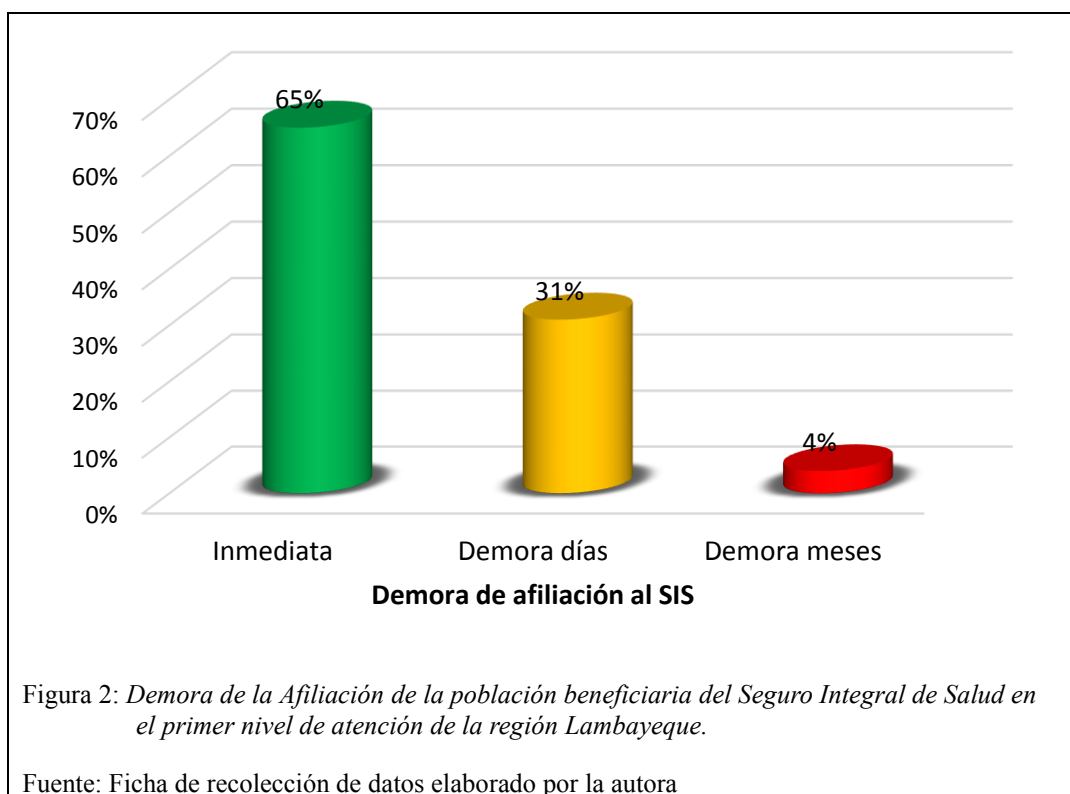
Resultados que corroboran el alto grado de satisfacción general de la población beneficiaria con los servicios que les brinda el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque

Objetivo específico 2. Determinar las causas de insatisfacción de los beneficiarios del SIS.

Tabla 3 : Niveles de satisfacción de la población beneficiaria respecto a la afiliación del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Demora de Afiliación al SIS	f	%
Inmediata	250	65%
Demora días	117	31%
Demora meses	16	4%
Total	383	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos elaborado por la autora.

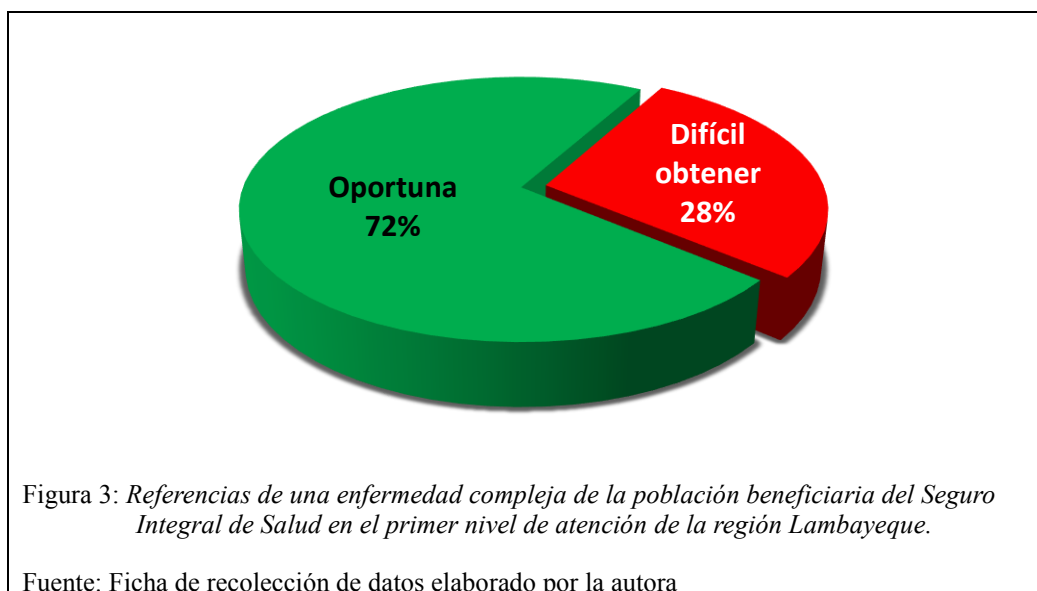


Se observó que el 65% de la población beneficiaria manifestó que la afiliación al SIS se realizó de forma inmediata, seguido del 31% que demoró días, y sólo el 4% de beneficiarios dijo que su afiliación había demorado meses en el SIS del primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Tabla 4 : Niveles de satisfacción de la población beneficiaria respecto a la referencia oportuna cuando se tiene una enfermedad compleja a un establecimiento de mayor complejidad del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Referencias de enfermedades Complejas en el SIS	f	%
Oportuna	276	72%
Difícil obtener	107	28%
Total	383	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos elaborado por la autora.

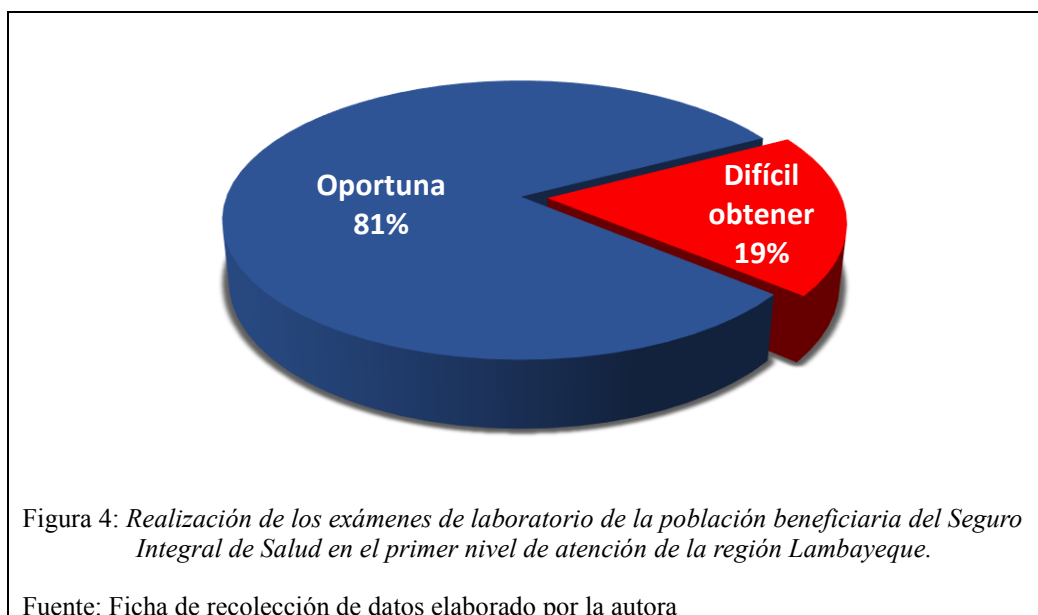


Con respecto a la referencia oportuna de enfermedades complejas a un establecimiento de mayor complejidad en el Seguro Integral de Salud, el 72% de beneficiarios consideró que la atención fue oportuna, sólo un 28% mostró su insatisfacción manifestando que dicha referencia era difícil de obtener cuando se trataba de una enfermedad compleja en el SIS del primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Tabla 5 : Percepción de la población beneficiaria respecto a la realización de los exámenes de laboratorio en el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Realización de los exámenes de laboratorio	f	%
Oportuna	311	81%
Difícil obtener	72	19%
Total	383	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos elaborado por la autora.

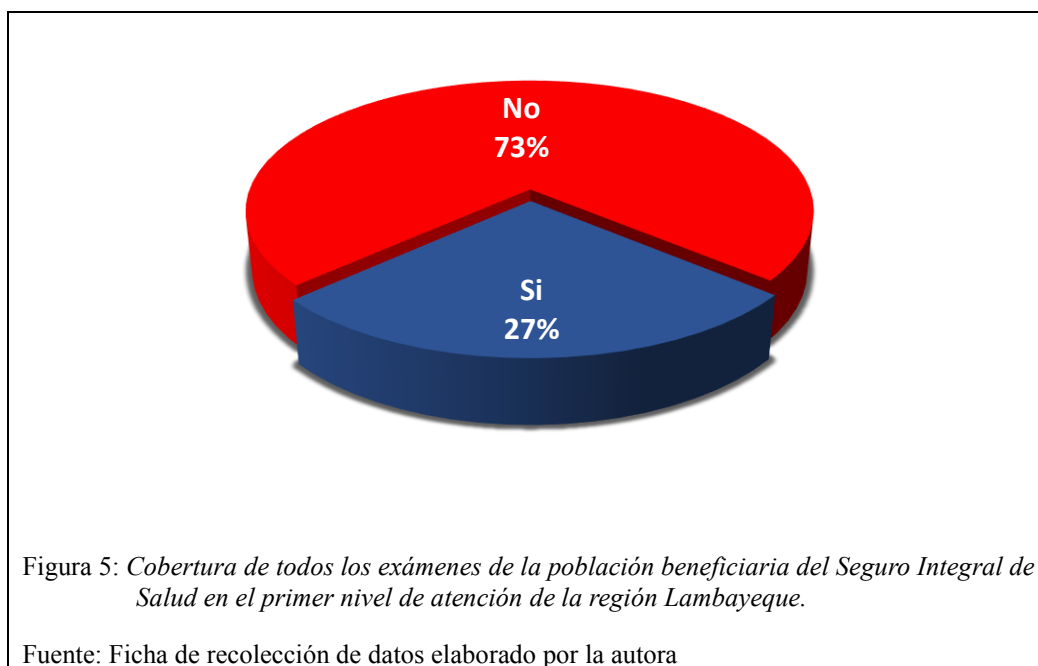


Con relación a los exámenes de laboratorio realizados en el Seguro Integral de Salud, el 81% de beneficiarios consideró que los resultados se realizaron de forma oportuna, sólo un 19% mostró su insatisfacción manifestando que dichos exámenes de laboratorios era difícil de obtener en el Seguro Integral de Salud del primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Tabla 6 : Respuestas de la población beneficiaria respecto a la cobertura de todos los exámenes en el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Cobertura de todos los exámenes de laboratorio	f	%
Si	104	27%
No	279	73%
Total	383	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos elaborado por la autora.

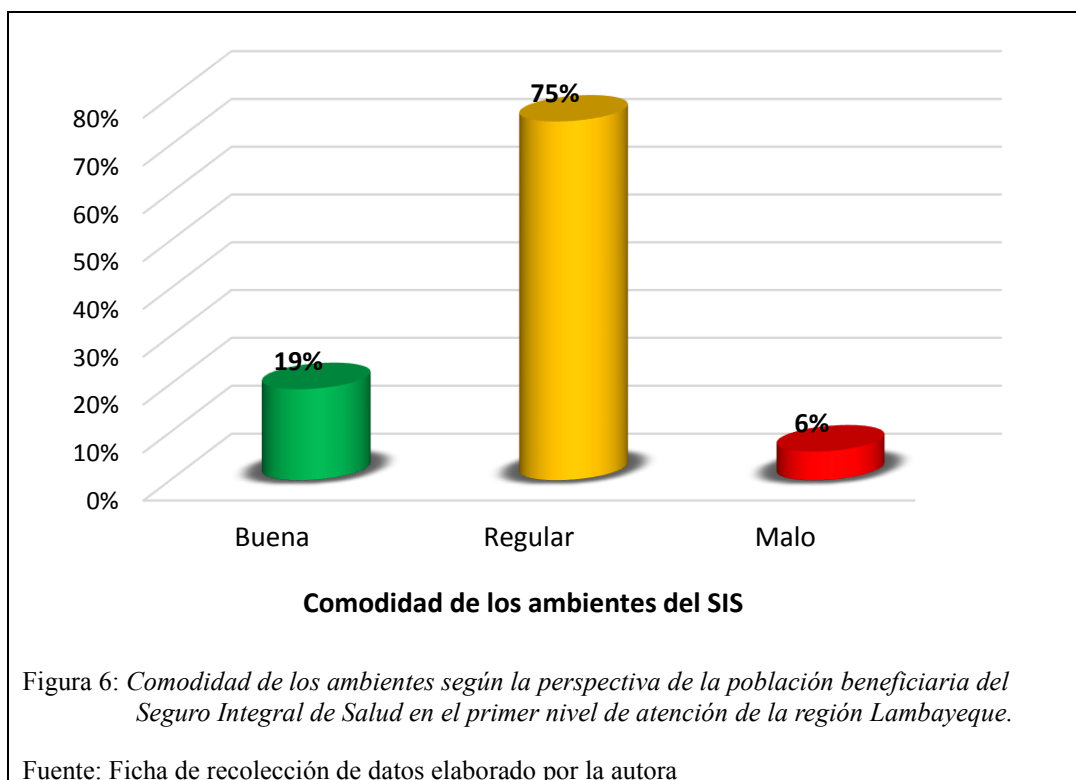


Al estudiar la cobertura de todos los exámenes realizados en el Seguro Integral de Salud, el 73% de beneficiarios respondió que el SIS no cubre todos los exámenes que la enfermedad requiere, sólo un 27% manifestó que si fueron cubiertos todos los exámenes en el Seguro Integral de Salud del primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Tabla 7 : Percepción de la población beneficiaria respecto a la comodidad de los ambientes del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Comodidad de los ambientes del SIS	f	%
Buena	73	19%
Regular	288	75%
Malo	22	6%
Total	383	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos elaborado por la autora.

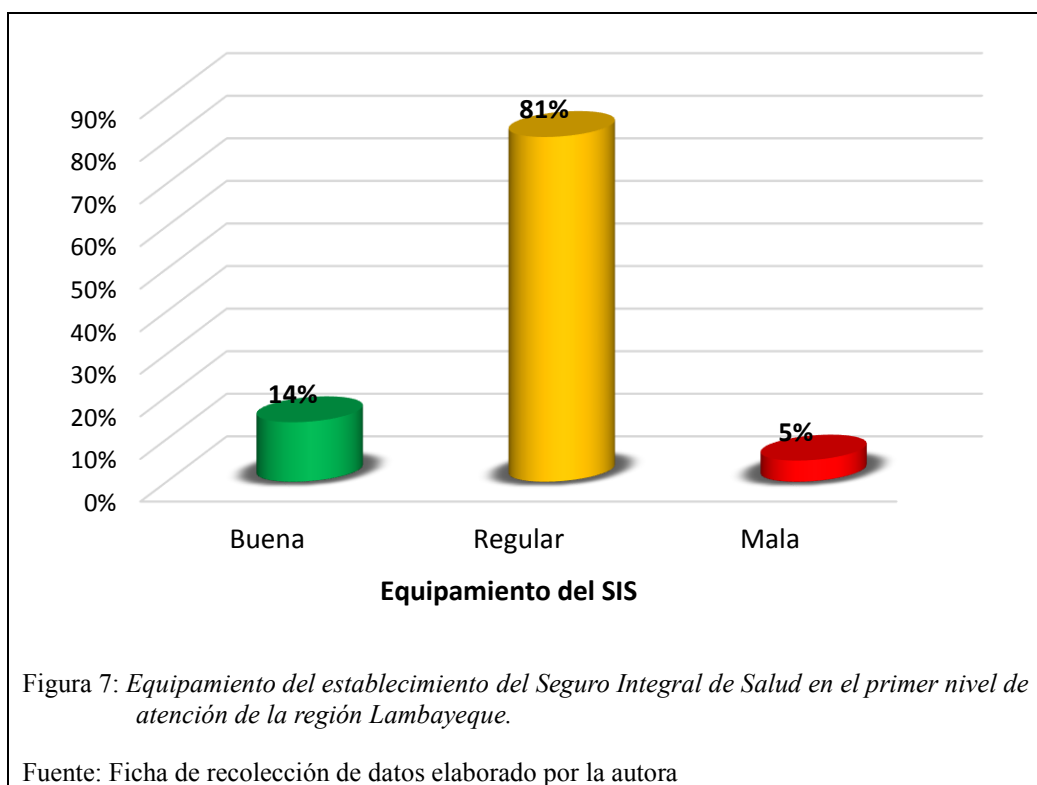


Se observó que el 75% de la población beneficiaria manifestó que la comodidad de los ambientes del SIS es regular, seguido del 19% que calificó como bueno los ambientes, y sólo el 4% de beneficiarios calificaron como mala, la comodidad de los ambientes del SIS del primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Tabla 8 : Percepción de la población beneficiaria respecto al equipamiento del establecimiento del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Equipamiento del SIS	f	%
Buena	54	14%
Regular	310	81%
Mala	19	5%
Total	383	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos elaborado por la autora.

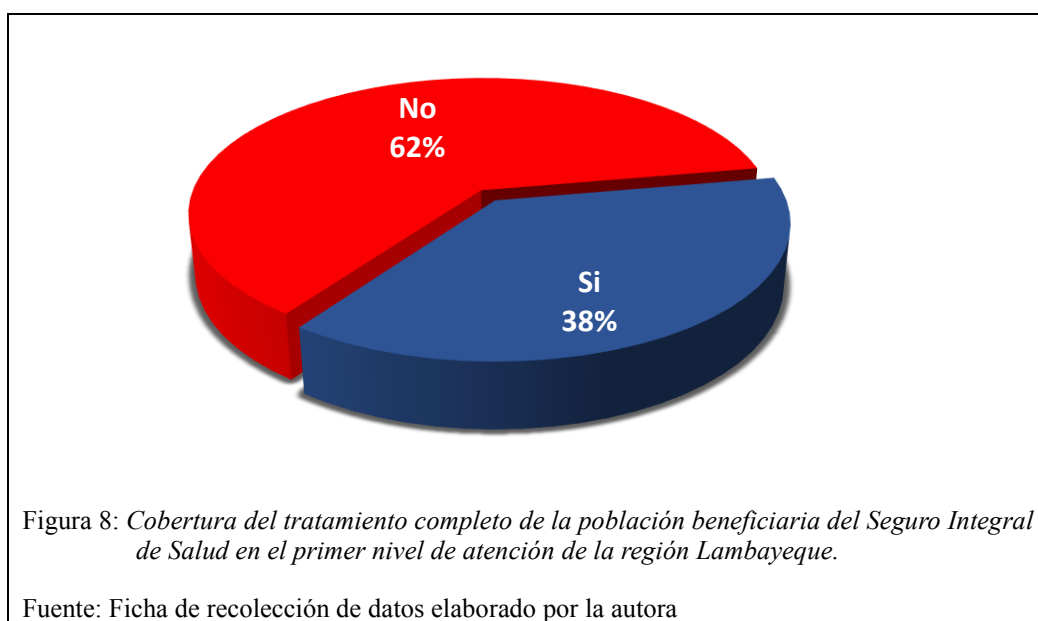


Se observó que el 81% de la población beneficiaria calificó el equipamiento del Seguro Integral de Salud (SIS) como Regular, seguido del 14% que la califica como Buena, y sólo el 5% de beneficiarios califica como de mala calidad el equipamiento del SIS del primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Tabla 9 : Respuestas de la población beneficiaria respecto a la entrega del tratamiento completo en el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Tratamiento Completo en el SIS	f	%
Si	144	38%
No	239	62%
Total	383	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos elaborado por la autora.

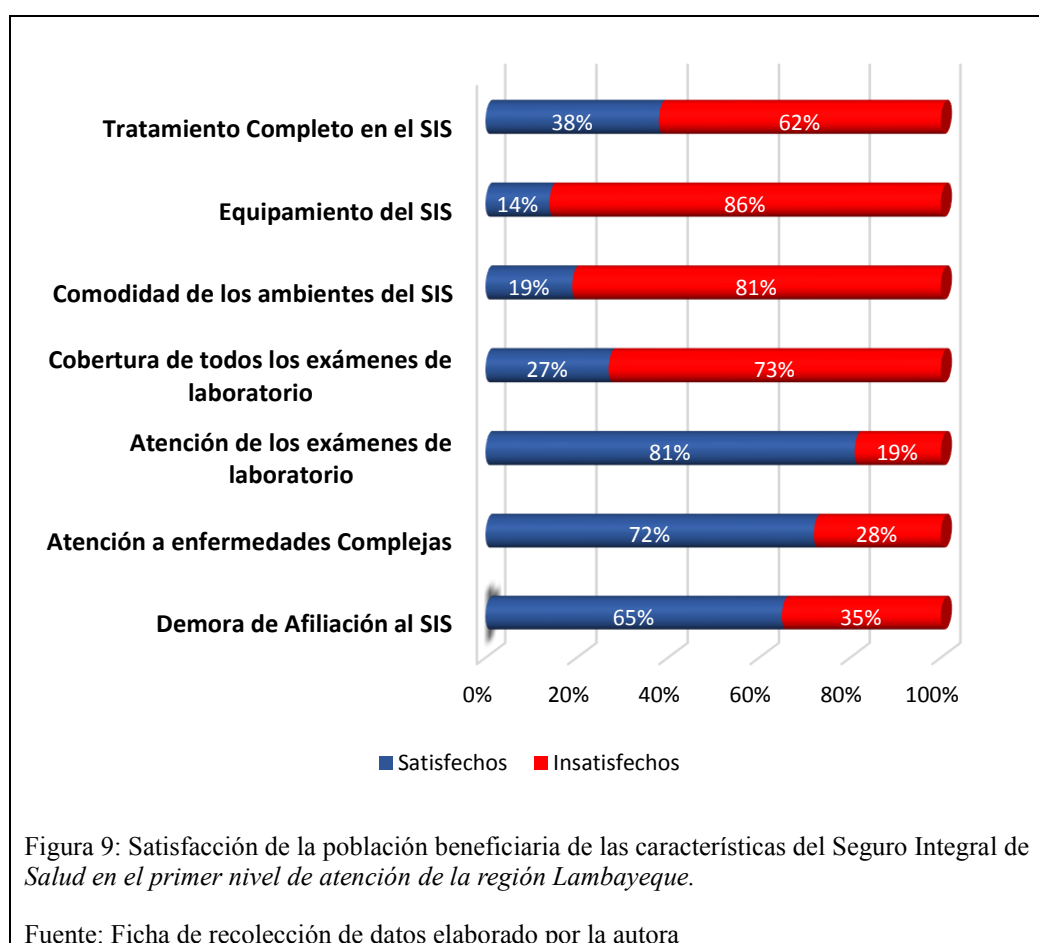


Al analizar la cobertura del tratamiento completo realizados en el Seguro Integral de Salud, el 62% de beneficiarios respondió que el SIS no cubre el tratamiento completo que la enfermedad requiere, sin embargo un 38% manifestó que si fue cubierto todos el tratamiento completo en el Seguro Integral de Salud del primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Tabla 10 : Consolidado de las respuestas de la población beneficiaria respecto a las causas de insatisfacción del servicio del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Principales Características del Servicio	Satisfechos	Insatisfechos
Demora de Afiliación al SIS	65%	35%
Referencias oportunas de enfermedades Complejas	72%	28%
Obtención de los exámenes de laboratorio	81%	19%
Cobertura de todos los exámenes de laboratorio	27%	73%
Comodidad de los ambientes del SIS	19%	81%
Equipamiento del SIS	14%	86%
Tratamiento Completo en el SIS	38%	62%

Fuente: Ficha de recolección de datos elaborado por la autora.



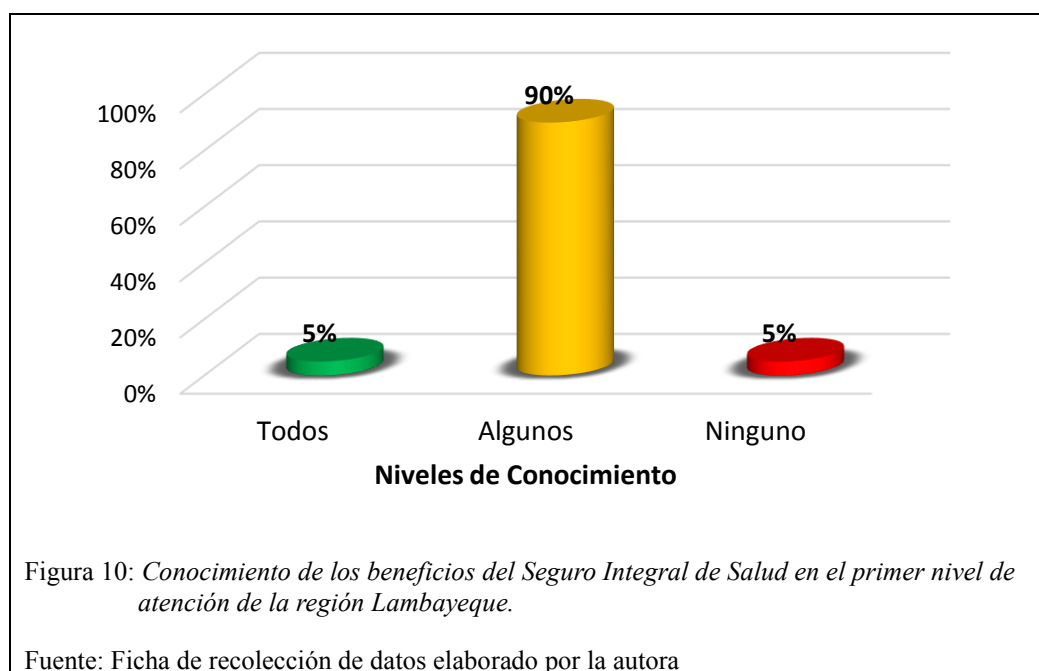
Al evaluar las causas de insatisfacción de los beneficiarios del SIS, se encontró que las mayores causas de insatisfacción que manifestaron los beneficiarios son: Que el SIS no cuenta con un equipamiento adecuado (86%), la insatisfacción en la comodidad de los ambientes que tiene el SIS (81%), no se les da cobertura a todos los exámenes de laboratorio (73%), también manifiestan que no se les brinda el tratamiento completo a sus enfermedades (62%).

Objetivo específico 3. Determinar el nivel de conocimiento de los beneficios del Seguro Integral de Salud.

Tabla 11 : Niveles de conocimiento de la población beneficiaria respecto a los beneficios que ofrece el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Conocimiento de los beneficios del SIS	f	%
Todos	19	5%
Algunos	346	90%
Ninguno	18	5%
Total	383	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos elaborado por la autora.

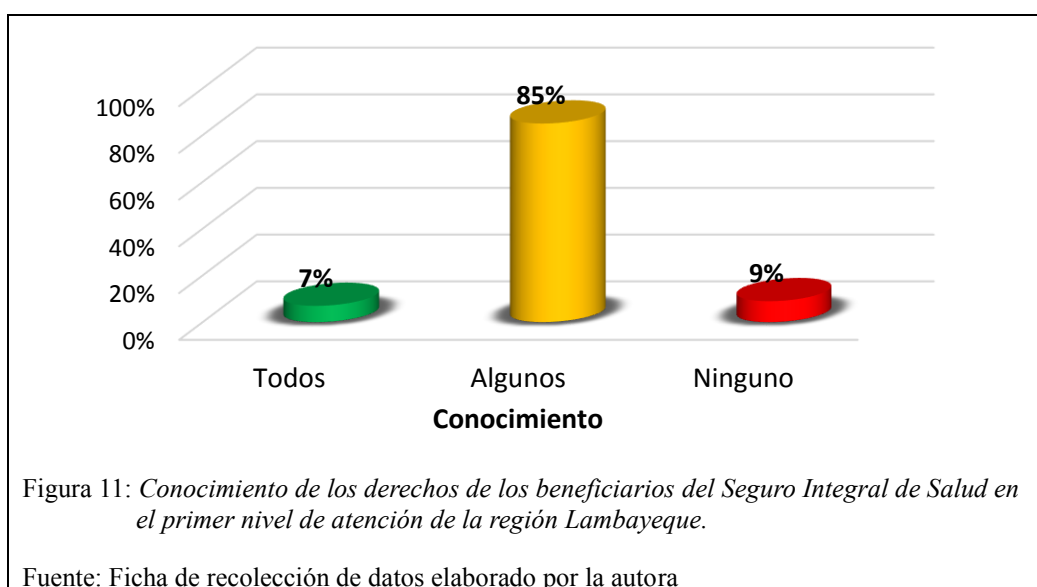


Se obtuvo como resultado que el 90% de la población beneficiaria conocen algunos de los beneficios que ofrece el Seguro Integral de Salud (SIS), el 5% no conocen ninguno de los beneficios que ofrecen el SIS y sólo otro 5% de beneficiarios tienen conocimiento de todos los beneficios que ofrece el SIS del primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Tabla 12 : Niveles de conocimiento de la población beneficiaria respecto a sus derechos como asegurados del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Conocimiento de sus Derechos	f	%
Todos	25	7%
Algunos	324	85%
Ninguno	34	9%
Total	383	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos elaborado por la autora.



Al preguntar a los beneficiarios del SIS si conocían sus derechos, se obtuvo como resultado que el 85% de la población beneficiaria conocen algunos de sus derechos como beneficiarios el Seguro Integral de Salud (SIS), el 9% desconocen totalmente sus derechos en el SIS y sólo el 7% de beneficiarios tenían conocimiento de todos los derechos como beneficiarios del SIS del primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Tabla 13 : Niveles de conocimiento de la población beneficiaria respecto a las enfermedades que no cubre el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Conocimiento de enfermedades que no cubre el SIS	f	%
Si	0	0%
No	383	100%
Total	383	100%

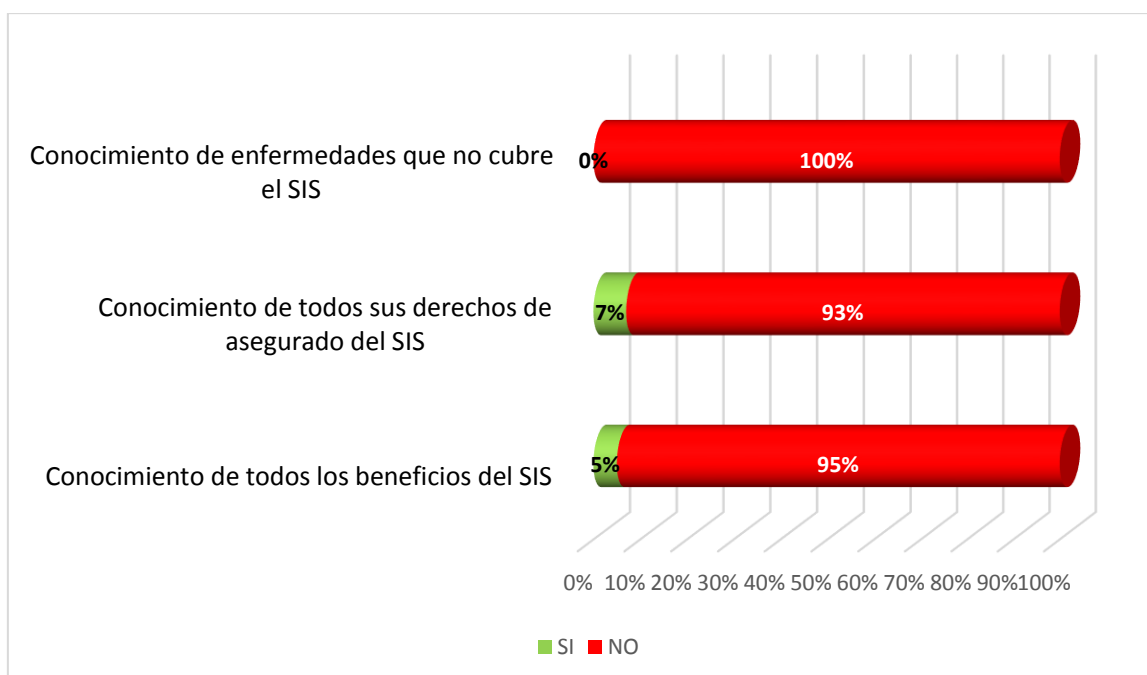
Fuente: Ficha de recolección de datos elaborado por la autora.

Los beneficiarios del SIS en su totalidad (100%) no tenían conocimiento de las enfermedades que no son cubiertas por el SIS del primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Tabla 14 : Consolidado de las respuestas de la población beneficiaria respecto al conocimiento de la ayuda que le brinda el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Conocimiento sobre el SIS	SI	NO
Conocimiento de todos los beneficios del SIS	5%	95%
Conocimiento de todos sus derechos de asegurado del SIS	7%	93%
Conocimiento de enfermedades que no cubre el SIS	0%	100%

cFuente: Ficha de recolección de datos elaborado por la autora.



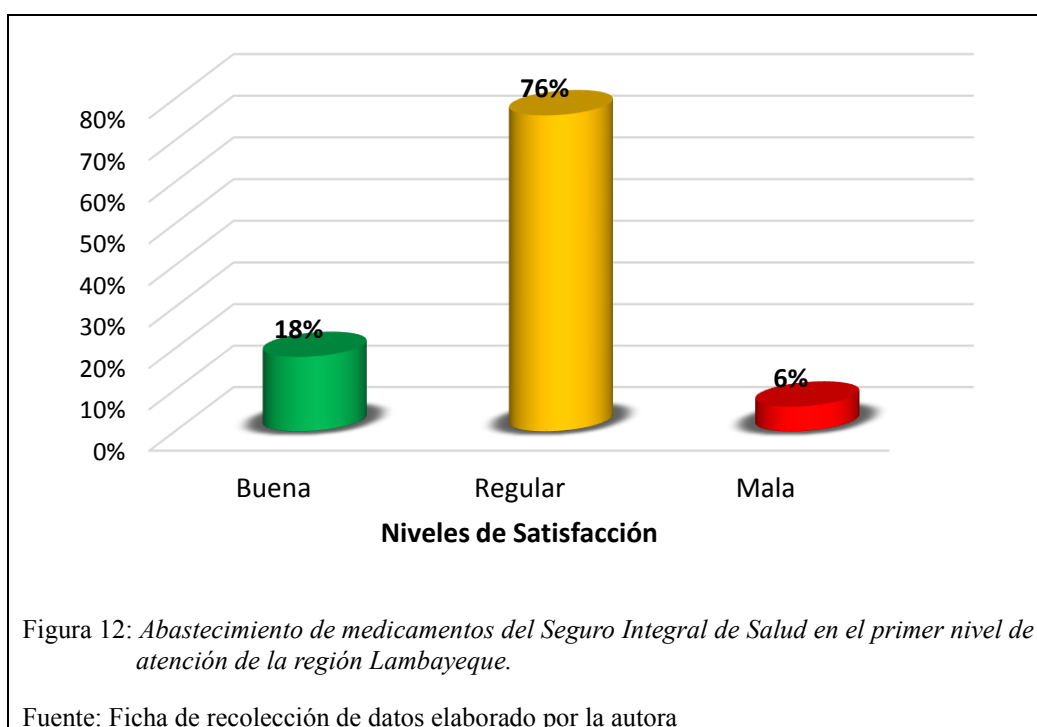
Al determinar el nivel promedio de conocimiento de los beneficiarios sobre el Seguro Integral de Salud, los hallazgos son sorprendentes, porque ninguno de ellos conocía las enfermedades que no cubren el SIS, sólo el 7% de beneficiarios conocían todos sus derechos de asegurados, seguido de un 5% que conocían todos los beneficios que otorga el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Objetivo específico 4. Identificar la Satisfacción del usuario respecto al suministro de medicamentos.

Tabla 15 : Niveles de satisfacción de la población beneficiaria respecto al el abastecimiento de medicamentos en la farmacia del Seguro Integral de Salud en primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Abastecimiento de Medicamentos en el SIS	f	%
Buena	68	18%
Regular	292	76%
Mala	23	6%
Total	383	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos elaborado por la autora.

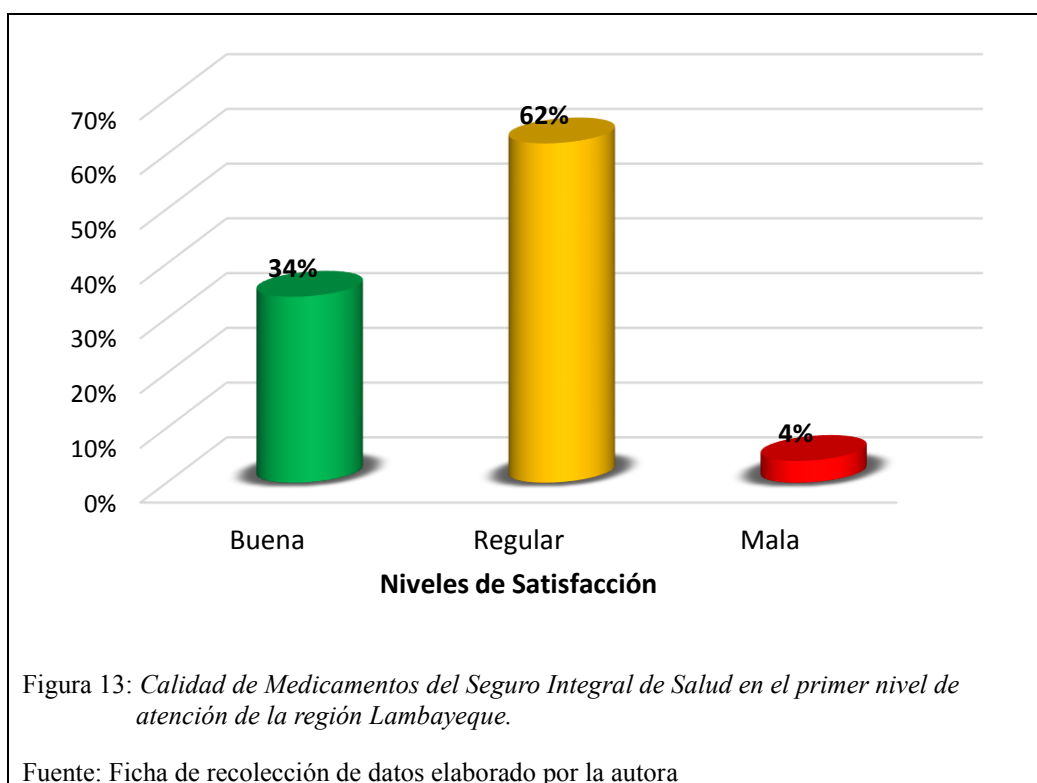


Se observó que el 76% de la población beneficiaria calificó el abastecimiento de medicamentos del Seguro Integral de Salud (SIS) como Regular, seguido del 18% que la califica como Bueno, y sólo el 6% de beneficiarios califica como malo o deficiente el abastecimiento de medicamentos del SIS del primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Tabla 16 : Niveles de satisfacción de la población beneficiaria respecto la calidad de los medicamentos que le entregan en el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

Calidad de Medicamentos en el SIS	f	%
Buena	131	34%
Regular	236	62%
Mala	16	4%
Total	383	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos elaborado por la autora.



Se observó que el 62% de la población beneficiaria calificó como regular la calidad de los medicamentos que entrega el Seguro Integral de Salud (SIS), seguido del 34% que la califica como Buena, y sólo un 4% de beneficiarios calificó como de mala calidad los medicamentos que entregó el SIS del primer nivel de atención de la región Lambayeque.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al identificar los niveles de satisfacción de la población beneficiaria del SIS de la Región Lambayeque resultando que el 71% de la población beneficiaria del SIS se encuentra regularmente satisfecho, seguido del 24% que se encuentran satisfechos, y sólo un 4% de beneficiarios se mostraron insatisfechos con la atención brindada por el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque. Estos resultados casi coinciden con los hallados en Ecuador por Real J., donde el 77 % de los usuarios se encuentra satisfecho con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud y el 81 % señala estar satisfecho con la atención del personal que labora en dichas dependencias, Al igual que Solís en la evaluación del SIS en Tumbes encontró que la percepción del usuario es de satisfacción es del 84,7%. Sin embargo, Navarro, encontró un nivel de 60.3% de usuarios satisfechos del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales de Lima. Salas en Arequipa encontró que más del 95% de los usuarios del programa SIS atendidos en el servicio de otorrinolaringología estuvieron satisfechos con la atención médica recibida en el Hospital Regional Honorio Delgado (HRHD) de Arequipa (10) (12) (13) (15).

Al evaluar las causas de insatisfacción de los beneficiarios del SIS, se encontró que las mayores causas de insatisfacción que manifestaron los beneficiarios son: Que los establecimientos que prestan atención por SIS no cuenta con un equipamiento adecuado (86%), la insatisfacción en la comodidad de los ambientes que tiene el SIS (81%), no se les da cobertura a todos los exámenes de laboratorio (73%), también manifiestan que no se les brinda el tratamiento completo a sus enfermedades (62%)., este resultado difiere de Real

J. donde obtuvo como resultados que el 77 % de los usuarios se encuentra satisfecho con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud; de la misma forma, el 81 % señala estar satisfecho con la atención del personal que labora en dichas dependencias, mientras que el 80 % considera que la cantidad de las camillas cumple con sus expectativas. (10)

Con respecto a la referencia oportuna de enfermedades complejas a un establecimiento de mayor complejidad en el Seguro Integral de Salud, el 72% de beneficiarios consideró que la atención fue oportuna, sólo un 28% mostró su insatisfacción manifestando que dicha referencia era difícil de obtener cuando se trataba de una enfermedad compleja en el SIS del primer nivel de atención de la región Lambayeque. Este resultado coincide con el de Salas M. que encontró adecuada satisfacción en más de 75% de casos, por la facilidad del trámite y tiempos adecuados para el mismo (menos de 3 días) desde que son referidos de sus centros primarios de atención al programa SIS en la especialidad de otorrinolaringología del Hospital Regional Honorio Delgado (HRHD) de Arequipa (15).

Al determinar el nivel promedio de conocimiento de los beneficiarios sobre el Seguro Integral de Salud, los hallazgos son sorprendentes, porque ninguno de ellos conocía las enfermedades que no cubren el SIS, sólo el 7% de beneficiarios conocían todos sus derechos de asegurados, seguido de un 5% que conocían todos los beneficios que otorga el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque. No se encontraron estudios que midieron el conocimiento de los beneficios y derechos de los beneficiarios de los establecimientos de salud.

Se observó que el 62% de la población beneficiaria calificó como regular la calidad de los medicamentos que entrega el Seguro Integral de Salud (SIS), seguido del 34% que la califica como Buena, y sólo un 4% de beneficiarios calificó como de mala calidad los medicamentos que entregó el SIS del primer nivel de atención de la región Lambayeque, estos resultados difieren del estudio de Navarro E. que tiene como resultados sobre nivel de satisfacción sobre la cobertura, en referencia a los medicamentos recibidos es de insatisfecho en un 49.5% y medianamente insatisfechos el 33.5%.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados se arriba a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó el 71% de la población beneficiaria del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la Región Lambayeque se encuentra regularmente satisfecho, seguido del 24% que se encuentran satisfechos, y sólo un 4% de beneficiarios se mostraron insatisfechos con la atención brindada en el SIS.
2. Con respecto a las causas de insatisfacción de los beneficiarios del SIS, se encontró que las mayores causas de insatisfacción que manifestaron los beneficiarios son: Que los establecimientos que prestan atención por SIS no cuenta con un equipamiento adecuado (86%), la insatisfacción en la comodidad de los ambientes que tiene el SIS (81%), no se les da cobertura a todos los exámenes de laboratorio (73%), también manifiestan que no se les brinda el tratamiento completo a sus enfermedades (62%).
3. Al determinar el nivel promedio de conocimiento de los beneficiarios sobre el Seguro Integral de Salud, los hallazgos son sorprendentes, porque ninguno de ellos conocían las enfermedades que no cubren el SIS, sólo el 7% de beneficiarios conocían todos sus derechos de asegurados, seguido de un 5% que conocían todos los beneficios que otorga el Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención de la región Lambayeque.

RECOMENDACIONES

Tomando como referencia los resultados encontrados en esta investigación y en concordancia con los objetivos propuestos se recomienda:

1. El Seguro Integral de Salud, debe asegurar y vigilar que parte de la compensación monetaria por prestaciones deben utilizarse en mejoramiento de infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud
2. Que el Seguro Integral de Salud debe evitar restricciones de cobertura en los pacientes, por edad o por diagnósticos de patologías, que dificulta su manejo médico en general y crea disconformidad en los usuarios.
3. Que la oficina de SIS de la región Lambayeque a través del área de comunicación, establecer estrategias de difusión de los derechos de los beneficiarios del SIS, así como información de cobertura de enfermedades.
4. Mejorar y vigilar el sistema de abastecimiento de farmacias, contando con un informe real de los requerimientos de medicamentos y realizándose el pedido a nivel central en forma oportuna para evitar el desabastecimiento.
5. Optimizar el uso de los exámenes auxiliares mediante factibilidad y abastecimiento adecuado de insumos a los laboratorios de los establecimientos del primer nivel de atención, así como la referencia oportuna del paciente al establecimiento más cercano que lo pueda realizar de acuerdo al nivel de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. MINSA. Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud.
2002 Julio..
2. Tamayo M. El Proceso de la Investigación Científica Madrid: Noriega Editores; 2010.
3. Hernández R, Batista P, Fernández C. Metodología de la Investigación
México: McGraw Hill; 2014.
4. MINSA. Guía Técnica para a Evaluación de la Satisfacción del Usuario
Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. 2012
Setiembre..
5. Rodríguez, J. Conceptos Generales de Calidad. [Online].; 2009. Available
from:
https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/TEMA_1.pdf.
6. Crosby P. Quality is free New York : McGraw-Hill; 1979.
7. Donabedian, Avedis. The definition of quality and aproaches to its
assessment Michigan: Health Administration Press; 1980.
8. Torres M. Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian.
[Online].: <http://infocalser.blogspot.pe/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>;
2011. Available from:
<http://infocalser.blogspot.pe/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion->

medica.html.

Arbeláez-Rodríguez G, Mendoza P. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del
9. Ecuador. [Online].; 2017. Available from:
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000200007&lng=es.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000200007&lng=es)

Real J. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias
1 de Salud de Milagro. [Online].; 2019 [cited 2019 Agosto 28. Available from:
0. [https://www.inspilip.gob.ec/OJS/index.php/inspilip/article/view/47.](https://www.inspilip.gob.ec/OJS/index.php/inspilip/article/view/47)

Vera J, Trujillo A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del
1 derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. [Online].;
1. 2018. Available from: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422018000200002&script=sci_arttext.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422018000200002&script=sci_arttext)

Solís M. Impacto Sentido del Seguro Integral de Salud (SIS) desde los
1 Beneficiarios y Prestadores. Región Tumbes – Perú. [Online].; 2018 [cited
2. 2019 Octubre 1. Available from:
[https://erp.untumbes.edu.pe/revistas/index.php/manglar/article/view/83.](https://erp.untumbes.edu.pe/revistas/index.php/manglar/article/view/83)

Navarro E. Nivel de satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud en
1 el Hospital Sergio E. Bernales. Julio – Setiembre 2016. [Online]. Lima; 2018.
3. Available from: [http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1790.](http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1790)

Benavides F. Nivel de satisfacción en los beneficiarios del SIS (Seguro
1 Integral de Salud) modalidad gratuita, en relación a la atención de salud, en

4. el Centro de Salud José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo 2018.

[Online]. Chiclayo; 2019. Available from:

<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5577>.

Salas M. Universidad Católica Santa María. [Online]. Arequipa; 2014 [cited

1 2019 Mayo 17. Available from:

5. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4559/82.1105.M>

[G.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4559/82.1105.M).

ANEXOS

ANEXO 1

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL PRIMER NIVEL DE ATENCION.LAMBAYEQUE. ENERO –JUNIO 2018.

Personal investigador: Dra. Gloria Y esenia Flores Limo FichaNº.....

I. Datos Generales

1. Establecimiento de salud
2. Lugar de ubicación del Establecimiento: a) Urbano b).Rural
3. Sexo: Femenino () Masculino ()
4. Edad : () 18 a 30 () 31 a 59 () > 60 años
5. Grado de Instrucción
Analfabeto () Primaria () Secundaria () Superior ()

II. NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO

1. Usted cree que la capacidad del profesional de salud que la atendió fue
Buena () Regular () Mala ()
2. La comprensión del personal de salud en su atención fue:
Buena () Regular () Mala ()
3. Para recibir atención en consulta externa usted acudió
Prevía cita () En el mismo día ()
4. La aplicación de la ficha socioeconómica (FESE) fue:
Inmediata () Demora días () Demora meses ()
5. Es muy fácil cumplir con los requisitos para afiliarse
Si () No ()
6. La afiliación en su establecimiento es :
Inmediata () Demora días () Demora meses ()
7. Cuando usted presenta una enfermedad compleja es referida(o) a otro establecimiento de mayor complejidad :
En forma oportuna () Es difícil obtener una referencia ()
8. Alguna vez usted necesito de exámenes de laboratorio ,se lo hicieron
En forma oportuna () Es difícil obtenerlos ()
9. El SIS cubrió todos los exámenes que Usted necesito
Si () No ()
10. Los ambientes del establecimiento son cómodos:
Buena () Regular () Malo ()
11. El equipamiento del establecimiento es :
Buena () Regular () Malo ()
12. El tratamiento médico se le entrego completo
Si () No ()
13. El abastecimiento de medicamentos en la farmacia del EESS es :
Buena () Regular () Mala ()
14. La calidad de medicamentos que le entregan es :
Buena () Regular () Mala ()
15. Conoce los beneficios que Ud., tiene por ser asegurado
Todos () Algunos () Ninguno ()
16. Conoce sus derechos como asegurado
Todos () Algunos () Ninguno ()
17. Sabe que enfermedades no cubre el SIS
Si () No ()
- 18.-Cree usted que el Seguro Integral de Salud es:
Bueno () Regular () Malo ()

Puntaje<Satisfecho () Insatisfecho ()

Anexo 2
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL PRIMER NIVEL DE ATENCION.
LAMBAYEQUE, ENERO – JUNIO 2

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	SUBINDICE	TECNICA E INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
NIVEL DE SATISFACCION DEL BENEFICIARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD	COMPETENCIA PROFESIONAL	Percepción del usuario	Bueno= 3 Regular=2 Malo= 1	Hoja de Registro de datos	Ordinal
	CALIDAD HUMANA	Responsabilidad Comprensión cortesía	Bueno= 3 Regular=2 Malo= 1	Hoja de Registro de datos	Ordinal
	ACCESIBILIDAD AL SIS	Aplicación ficha socioeconómica	Inmediata=3 Demora días=2 Demora meses=1	Hoja de Registro de datos	Ordinal
		Afiliación	Inmediata=3 Demora días=2 Demora meses=1		
		consulta externa	En el día=3 Prevía Cita=1		
		Referencia	Oportuna=3 Difícil obtenerla=1		
		Exámenes de laboratorio	Oportuna=3 Difícil obtenerla=1		
	INFRAESTRUCTURA	Comodidad	Bueno= 3 Regular=2 Malo= 1	Hoja de Registro de datos	Ordinal
		Equipamiento	Bueno= 3 Regular=2 Malo= 1		
	CONOCIMIENTO DEL SIS	Beneficios del SIS Derechos del asegurado	Todos=3 Algunos=2 Ninguno=1	Hoja Registro de datos	Ordinal
		Enfermedades que no cubre el Sis Puede ser referido a otro EESS	Si = 3 No= =1		
	TRATAMIENTO RECIBIDO	Completo Incompleto	Si= 3 No= 1	Hoja de Registro de Datos	Ordinal
	ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS	Percepción del usuario	Adecuado=3 Satisfecho Inadecuado=1	Hoja de Registro de datos	Ordinal