

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE MEDICINA HUMANA



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

---

**Calidad de atención obstétrica en pacientes hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del hospital Belén de Trujillo**

---

**Área de Investigación:**

Mortalidad materna e infantil

**Autor:**

Aguilar Calderón, Armando

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Mesta Corcuera, Félix Oswaldo

**Secretario:** Quispe Cuestas, Mick Isaías

**Vocal:** Herrera Gutiérrez, César Enrique

**Asesor:**

Rodríguez Barboza, Héctor Uladismiro

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1557-2311>

**Trujillo – Perú**

**2024**

**Fecha de Sustentación:** 14/02/2024

# Calidad de atención obstétrica en pacientes hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del hospital Belén de Trujillo

## INFORME DE ORIGINALIDAD

GERENCIA REGIONAL DE SALUD Y SEGURIDAD  
HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO  
Dr. FIDELIA RODRÍGUEZ BARBOSA  
CONSULTA OBSTÉTRICA  
ARB

7%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.upao.edu.pe](http://repositorio.upao.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

2

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

2%

3

[repositorio.itm.edu.co](http://repositorio.itm.edu.co)

Fuente de Internet

1%

4

[bdigital.dgse.uaa.mx:8080](http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080)

Fuente de Internet

1%

5

[dspace.unitru.edu.pe](http://dspace.unitru.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

## Declaración de originalidad

Yo, Héctor Uladismiro Rodríguez Barboza, docente del Programa de Estudio de Medicina Humana, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “Calidad de atención obstétrica en pacientes hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del hospital Belén de Trujillo”, autor Armando Aguilar Calderón, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 7%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el viernes 16 de febrero del 2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la universidad.

Lugar y fecha: Trujillo, 16 de febrero del 2024.


### ASESOR

Dr. Rodríguez Barboza, Héctor Uladismiro

DNI: 17986682

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1557-2311>

Firma:

  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD  
HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO  
Dr. Héctor Rodríguez Barboza  
JEFE DPTO. GINECO OBSTETRICIA

### AUTOR

Aguilar Calderón, Armando

DNI: 71562061

Firma:



## **Dedicatoria**

A mi abuelo, que me dejó muchas lecciones de vida. No logró ver mi tesis terminada, pero sé que nunca dudó de mí.

A mis abuelas, que siempre están al pendiente de mí, con palabras de aliento y con su apoyo incondicional.

## **Agradecimientos**

A mis padres, por todo el sacrificio diario, el amor y las enseñanzas brindadas. Sin ustedes no sería posible este logro.

A mis hermanos, por todo su apoyo, amor y comprensión, dándome ánimos para seguir adelante.

A mi familia, por estar pendientes de cada paso dado y siempre con las ganas de ayudar en lo que se necesite.

A mi asesor, el Dr. Héctor Rodríguez, por su compromiso, dedicación y orientación experta en todo el proceso.

## Resumen

**Objetivo:** determinar la calidad de atención obstétrica en pacientes hospitalizadas en el Hospital Belén de Trujillo.

**Material y método:** el presente estudio tiene un diseño de una sola casilla, donde se evaluó a las pacientes hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del hospital Belén de Trujillo durante el período octubre – noviembre del año 2023 que cumplieron los criterios de inclusión, dando un total de 276 pacientes. Se empleó el cuestionario SERVQUAL en cada paciente mediante entrevista, el cual está estructurado con preguntas de expectativas y percepciones desde la perspectiva del paciente.

**Resultados:** El 96,38 % de las pacientes que acuden al Hospital Belén de Trujillo esperan una atención de buena calidad, al alta, el 65,22 % percibió que la atención recibida es de buena calidad. Con base en esto, el aplicativo del MINSA para satisfacción del usuario reportó un 68,63 % como grado de satisfacción respecto a la calidad de atención brindada en el servicio de Hospitalización de Obstetricia. El mayor grado de satisfacción se encontró en la dimensión Seguridad con un 76,6 %, mientras que la dimensión Aspectos tangibles con un 61,3 % presentó el menor grado de satisfacción.

**Conclusión:** hay una buena calidad de atención obstétrica en pacientes hospitalizadas en el Hospital Belén de Trujillo durante el período octubre – noviembre del año 2023, con un grado de satisfacción de 68,63 %, que está por encima del promedio nacional de hospitales del MINSA.

**Palabras clave:** *calidad de la atención de salud, satisfacción del paciente, atención al paciente.*

## Abstract

**Objective:** To determine the quality of obstetric care in hospitalized patients at Hospital Belén de Trujillo.

**Materials and Methods:** This study employs a single-case design, where patients hospitalized in the Obstetrics service at Hospital Belén de Trujillo during the October – November 2023 period, meeting the inclusion criteria, were evaluated, totaling 276 patients. The SERVQUAL questionnaire was administered to each patient through interviews, structured with questions about expectations and perceptions from the patient's perspective.

**Results:** 96.38% of patients attending Belén de Trujillo Hospital expect quality care; at discharge, 65.22% perceived the received care as of good quality. Based on this, the MINSA user satisfaction application reported a satisfaction rate of 68.63% regarding the quality of care provided in the Obstetrics Hospitalization service. The highest level of satisfaction was found in the Safety dimension with 76.6%, while the Tangible aspects dimension presented the lowest satisfaction level at 61.3%.

**Conclusion:** There is good quality obstetric care for hospitalized patients at Hospital Belén de Trujillo during the October – November 2023 period, with a satisfaction rate of 68.63%, exceeding the national average for MINSA hospitals.

**Key words:** *quality of health care, patient satisfaction, patient care.*

## Índice

Dedicatoria .....	4
Agradecimiento .....	5
Resumen .....	6
Abstract .....	7
I. Introducción .....	9
II. Material y método .....	13
III. Resultados.....	20
IV. Discusión .....	25
V. Conclusiones.....	27
VI. Recomendaciones.....	27
VII. Referencias bibliográficas .....	28
VIII. Anexos .....	31



## I. Introducción

El Instituto de Medicina estadounidense define la calidad en salud como “el nivel en el que los servicios de salud ofertados a la población, incrementan la probabilidad de lograr resultados óptimos de salud y satisfacción”. Esta precisión conceptual incorpora una serie de procesos técnico científicos que, articulados entre sí, aportan las condiciones necesarias que son reconocidas por los usuarios y que satisfacen sus expectativas. En este contexto, “la calidad es la diferencia entre las expectativas y la percepción del paciente sobre el servicio recibido” (1).

En esencia, la satisfacción del usuario se evidencia cuando lo ofrecido por los servicios de salud cumple o excede sus expectativas. Luego, la calidad es un juicio de valor del usuario, dependiente de la habilidad del prestador para satisfacer las expectativas del mismo (2). Como se observa, la calidad solo puede ser percibida de manera activa y explícita, pues requiere indagar en el usuario cuán satisfecho está del servicio de salud recibido.

La salud es un valor individual, pero que debe sustentarse en el seno colectivo de la comunidad y de la territorialidad, y ser capaz de garantizar la sostenibilidad. Por ende, evaluar calidad de atención de un servicio de salud exige involucrar la oportunidad, cobertura y continuidad (1).

En los países de bajo y mediano ingreso, alrededor de 6 a 8 millones de muertes al año se deben a la mala calidad de atención, lo que representa un 15 % de todas las muertes anuales (3). En este marco, es importante destacar que la atención de mala calidad provoca una cascada de eventos negativos para la institución y el prestador (4).

No dedicar tiempo a estudiar el grado de satisfacción del usuario impide detectar a los pacientes insatisfechos, por lo tanto, no se puede identificar

las áreas con servicio de mala calidad desde la perspectiva del usuario, siendo esto muy importante, ya que los servicios brindados se planifican con base en sus necesidades. Además, es importante contar con pacientes satisfechos, ya que genera una buena relación con la sociedad, una imagen institucional positiva y una ventaja competitiva frente a otros establecimientos (5). Por ende, la principal preocupación de las Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS) es asegurar la satisfacción de los pacientes y ofrecer una mejor calidad de atención médica; esto es posible si los trabajadores de la UPSS indagan activamente cómo está la percepción de los pacientes respecto a la atención recibida (6).

El comportamiento del médico es primordial para conseguir la satisfacción de los pacientes, pues esperan a un médico que no sea solo competente, sino también que muestre interés en ellos y que les explique de forma adecuada todo lo relacionado a su enfermedad (7–11). Esto, en ocasiones, no se cumple debido a que en las UPSS del sector público suele haber una gran cantidad de pacientes, una carga laboral pesada e incluso un mal ambiente laboral y, por esto, se puede afectar la relación médico-paciente (6).

Se ha comprobado que los aspectos físicos, como la limpieza, el confort y la calidad de las instalaciones, están relacionados directamente con la satisfacción del paciente. Además de estos, los factores administrativos también influyen en la calidad de la atención médica, ya que el tiempo de espera para una cita está relacionado inversamente a la satisfacción del paciente (10–13).

La satisfacción de los pacientes también está influenciada por su lugar de origen, urbano o rural, debido a que las expectativas y percepciones de la calidad de atención varían según su contexto social, económico y cultural; por ejemplo, los pacientes procedentes de áreas rurales, sobre todo si está asociado a un bajo nivel educativo, muestran mayor satisfacción con la atención médica en comparación con los de áreas urbanas (14–16).

La experiencia de usuario es cada vez más reconocida como un factor esencial para mejorar la calidad de atención y lograr así una mayor

satisfacción en las UPSS, debido a que un paciente con un adecuado nivel de satisfacción tiene mayor disposición a cumplir el tratamiento, lo cual disminuye los gastos innecesarios en atención médica. Por lo tanto, es necesario que dicha experiencia esté supervisada y analizada (17,18).

Una herramienta ampliamente aceptada y utilizada por su validez y confiabilidad para determinar el nivel de satisfacción del paciente y, por ende, la calidad de la atención es el cuestionario SERVQUAL (Anexo 1), el cual está estructurada con 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, cuya diferencia entre ambas determina el nivel de insatisfacción y, de manera indirecta, permite establecer la calidad de la atención como promedio de la satisfacción del total de casos ingresados al estudio, que el MINSA ha fijado como referente un valor mayor al 60% (19,20). Dichas preguntas abarcan 5 dimensiones, las cuales son: fiabilidad, que es la capacidad de cumplir con el servicio de manera confiable y cuidadosa; seguridad, la cual abarca el conocimiento y la amabilidad de los trabajadores, así como su capacidad para demostrar confianza; elementos tangibles, que se refiere al aspecto de la infraestructura, equipamiento, personal y materiales de comunicación; capacidad de respuesta, siendo la disponibilidad y ganas de apoyar a los pacientes, si se brinda de forma inmediata y si se resuelven sus problemas o quejas; y empatía, siendo el grado en el que la atención se adapta a las necesidades del paciente (21).

En el Perú, en los últimos años se ha registrado insatisfacción en los usuarios de los servicios de salud. En el año 2016 se realizó la “Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud”, cuyos resultados mostraron que la satisfacción de los pacientes de servicios de consulta externa fue de 73,9%. Sin embargo, los usuarios de instituciones del Ministerio de Salud (MINSA) tuvieron un nivel de satisfacción (66,7%) menor al promedio nacional (22,23).

De acuerdo con los antecedentes previos, se puede admitir que no es una práctica común en los servicios de salud reproductiva medir la calidad de

atención de sus servicios prestados. En el presente estudio se pretende determinar cuál es la calidad de atención en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo, lo que permitirá identificar no solo a los pacientes satisfechos, sino también a los insatisfechos y, con base en esto, poder iniciar estrategias de mejora de calidad.

### **1.1. Enunciado del problema**

¿Cuál es la calidad de atención obstétrica en pacientes hospitalizadas en el Hospital Belén de Trujillo en el período octubre – noviembre del año 2023?

### **1.2. Objetivos**

#### **1.2.1. General:**

Determinar la calidad de atención obstétrica en pacientes hospitalizadas en el Hospital Belén de Trujillo. octubre – noviembre del año 2023.

#### **1.2.2. Específicos:**

Determinar el porcentaje de pacientes hospitalizadas que tienen expectativas de una atención obstétrica de calidad en el Hospital Belén de Trujillo. octubre – noviembre del año 2023

Determinar el porcentaje de pacientes hospitalizadas que perciben una atención obstétrica de calidad en el Hospital Belén de Trujillo. octubre – noviembre del año 2023

Determinar la diferencia entre las expectativas y la percepción de la atención obstétrica de las pacientes hospitalizadas en el Hospital Belén de Trujillo. octubre – noviembre del año 2023

Identificar la proporción de insatisfacción de las pacientes hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo. octubre – noviembre del año 2023.

### 1.3. Hipótesis

#### 1.3.1. Hipótesis alterna:

Hay una buena calidad de atención obstétrica en pacientes hospitalizadas en el Hospital Belén de Trujillo.

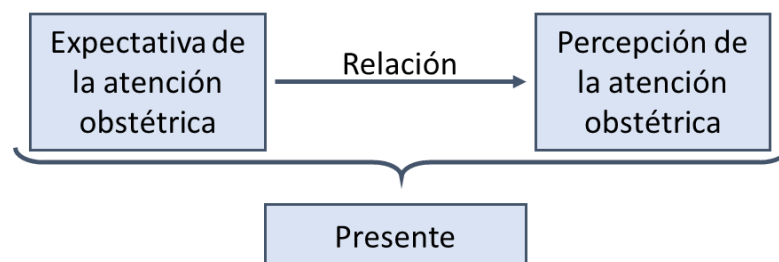
#### 1.3.2. Hipótesis nula:

Hay una mala calidad de atención obstétrica en pacientes hospitalizadas en el Hospital Belén de Trujillo.

## II. Material y método

### 2.1. Diseño de estudio

Este estudio presenta un diseño observacional, prospectivo de cohorte de una sola casilla (24).



### 2.2. Población, muestra y muestreo

**Población:** pacientes que hayan sido hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo durante el período octubre – noviembre del año 2023 y que cumplan con los siguientes criterios:

**Criterios de inclusión:** mujeres mayores de 18 años que acepten participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:** mujeres menores de 18 años, analfabetas o con alguna discapacidad que impida la resolución de un cuestionario y mujeres que no acepten el consentimiento informado.

**Muestra y muestreo:** pacientes hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo en el período octubre – noviembre del año 2023, pues en la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo refiere que “la muestra para servicios de hospitalización no requiere determinación del tamaño, la muestra será asumida considerando el total de egresos para un determinado período, recomendando un mínimo de 2 meses” (19).

### 2.3. Definición operacional de variables

<b>Variable</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicador</b>	<b>Criterio observable</b>
Calidad de atención: variable categórica ordinal.	- Buena (>60 %). - Regular (40-60 %). - Mala (<40 %).	- >60 %. - 40-60 %. - < 40 %.	- (Sí) (No) - (Sí) (No) - (Sí) (No)
Expectativa: variable categórica ordinal.	- Buena (7). - Regular (4-6). - Mala ( $\leq 3$ ).	Puntaje en escala Likert: - 7. - 4-6. - $\leq 3$ .	- (Sí) (No) - (Sí) (No) - (Sí) (No)

Percepción: variable categórica ordinal.	- Buena (7). - Regular (4-6). - Mala ( $\leq 3$ ).	Puntaje en escala Likert: - 7. - 4-6. - $\leq 3$ .	- (Sí) (No) - (Sí) (No) - (Sí) (No)
<b>Variables intervinientes</b>			
<b>Variable</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicador</b>	<b>Criterio observable</b>
Edad: variable categórica discreta.	Número de años desde el nacimiento del usuario.	Edad numérica en años.	Edad del usuario registrada en años.
Grado de instrucción: variable categórica ordinal.	Se registrará en las categorías: - Ninguno. - Primaria. - Secundaria. - Superior.	Categoría específica de grado de instrucción alcanzado.	- (Sí) (No) - (Sí) (No) - (Sí) (No) - (Sí) (No)
Financiamiento: variable categórica nominal.	Se registrará en las categorías: - SIS. - SOAT. - Ninguno. - Otro.	Categoría específica de seguro médico.	- (Sí) (No) - (Sí) (No) - (Sí) (No) - (Sí) (No)
Hospitalización: variable categórica nominal.	Se registrará en las categorías: - Alto Riesgo Obstétrico. - Puerperio.	Categoría específica de estancia hospitalaria.	- (Sí) (No) - (Sí) (No)

Estancia hospitalaria: variable continua discreta.	Números enteros que representan los días.	Números específicos de días.	Valor numérico de días de hospitalización registrado.
Distrito de procedencia: variable categórica nominal.	Se registrará el nombre del distrito.	Nombre específico del distrito de procedencia.	Nombre del distrito registrado.
Lugar de procedencia: variable categórica nominal.	Se registrará en las categorías: - Urbano. - Rural.	Categoría específica de lugar de procedencia.	- (Sí) (No) - (Sí) (No)
Tipo de parto: variable categórica nominal.	Se registrará en las categorías: - Vaginal. - Cesárea.	Categoría específica de tipo de parto.	- (Sí) (No) - (Sí) (No)
Comorbilidades: variable categórica nominal.	Se registrará en las categorías: - Preeclampsia - Ruptura prematura de membranas. - Pielonefritis. - Amenaza de parto prematuro. - Hemorragia.	Presencia o ausencia de cada comorbilidad.	- (Sí) (No) - (Sí) (No) - (Sí) (No) - (Sí) (No) - (Sí) (No)



## **2.4. Definición operacional:**

- 2.4.1.** Calidad de atención: Diferencia entre la expectativa y la percepción del servicio recibido (1).
- 2.4.2.** Expectativa: Lo que el usuario espera del servicio recibido (19).
- 2.4.3.** Percepción: Cómo nota el usuario el servicio recibido (19).
- 2.4.4.** Edad: Tiempo que ha vivido una persona.
- 2.4.5.** Grado de instrucción: Grado más alto de educación completada o en progreso.
- 2.4.6.** Financiamiento: Tipo de cobertura médica que presenta el usuario.
- 2.4.7.** Hospitalización: Área del servicio de Obstetricia donde el usuario estuvo hospitalizado.
- 2.4.8.** Estancia hospitalaria: Tiempo que el usuario estuvo hospitalizado.
- 2.4.9.** Distrito de procedencia: Distrito donde vive el usuario.
- 2.4.10.** Lugar de procedencia: Tipo de área geográfica con base en sus características y ubicación.
- 2.4.11.** Tipo de parto: Método en que finaliza la gestación.
- 2.4.12.** Comorbilidades: Coexistencia de otra condición médica o enfermedad.

## **2.5. Procedimientos y técnicas**

Inicialmente, se presentó una solicitud de aprobación e inscripción del proyecto al presidente del Comité de Investigación de Facultad de Medicina de la Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO), junto con la constancia de asesoría. Una vez obtenida la resolución de aprobación del proyecto, se procedió a solicitar la autorización al director general y al director del servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo, con el fin de llevar a cabo el desarrollo del proyecto.

Una vez aceptado el proyecto, se solicitó diariamente al personal de turno el listado de las pacientes hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo durante el período octubre – noviembre del año 2023. Identificadas las pacientes, se les dio una consejería acerca de la investigación, luego, se solicitó su consentimiento informado (Anexo 2) para participar en estudio acerca de la calidad de la atención recibida y se realizó la entrevista aplicando el cuestionario SERVQUAL (Anexo 1) sobre las expectativas al ingreso al servicio. Posteriormente, en el alta, se volvió a aplicar el cuestionario SERVQUAL (Anexo 1) mediante entrevista a cada paciente, esta vez para determinar su percepción sobre la atención recibida. Los datos obtenidos fueron registrados en tablas y gráficos para su análisis.

## **2.6. Plan de análisis de datos**

La información recolectada se almacenó en tablas y gráficos de un archivo del aplicativo Excel publicado en la página oficial de la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, del Ministerio de Salud (25). En dicho aplicativo se registró el número de encuesta, la fecha de su realización, la edad de los pacientes, su sexo, grado de instrucción, cobertura médica, días de hospitalización y el valor de sus respuestas, las cuales se registraron mediante una escala de Likert (1 – 7 puntos). Posteriormente, el aplicativo mediante una tabla dinámica determinó el nivel de satisfacción total del usuario, así como, según las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles.

Esto permitió explorar la existencia de posibles patrones, proporcionando una mejor comprensión de la calidad de atención médica y contribuyendo al logro de los objetivos de esta investigación.

## **2.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se desarrolló con la intención de ser beneficiosa para la sociedad, tanto para médicos como para pacientes. Además, se respetó la propiedad intelectual, haciendo referencia a cada bibliografía utilizada para no incurrir en el plagio.

En este estudio se conserva la veracidad, por lo que ningún dato obtenido fue alterado ni duplicado; así como la confidencialidad, puesto que todos los datos recolectados se archivaron para ser usados exclusivamente en esta investigación.

La ejecución de esta investigación se basa en los artículos 63, 64, 65, 67, 69 y 70 del Código de Ética y Deontología del Colegio Médico del Perú (26). Debido a que se necesita el desarrollo de un cuestionario, se requiere el consentimiento informado de los participantes (Anexo 2).

## **2.8. Limitaciones**

El presente estudio no controla la calidad de atención desde la perspectiva del proveedor, ya que no se consideran los costos que puedan darse durante la estancia hospitalaria del paciente ni las complicaciones. Además, tampoco se evalúa la dimensión social de la salud.

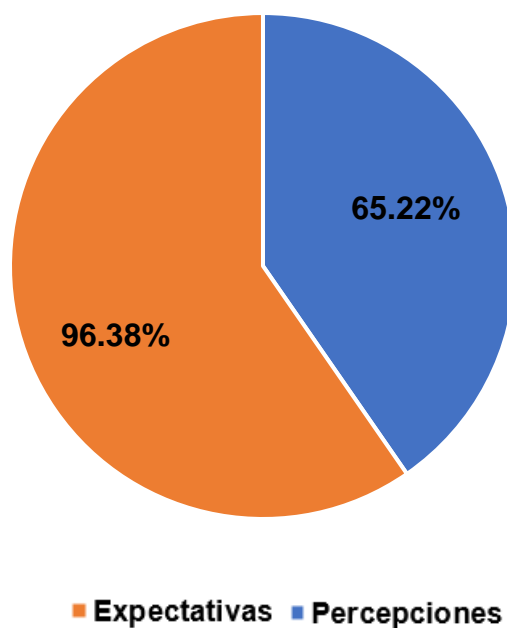
### III. Resultados

**Tabla N°1:** Distribución de las expectativas y las percepciones de una atención obstétrica de calidad en pacientes hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo durante el período octubre – noviembre del año 2023.

<b>Puntaje en escala Likert</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Percepciones</b>
<b>7</b>	266	180
<b>&lt;7</b>	10	96
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>276</b>

Se entrevistó un total de 276 pacientes que estuvieron hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del hospital Belén de Trujillo en el período octubre – noviembre del año 2023. De las cuales, 266 esperaron una atención de buena calidad y 180 la percibieron, esto es determinado por un puntaje de 7 en la escala Likert que se utilizó en cada pregunta de la entrevista (Tabla 1).

**Gráfico 1:** Comparación del porcentaje de las expectativas con las percepciones de una atención obstétrica de calidad en pacientes hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo durante el período octubre – noviembre del año 2023.



Del total de pacientes entrevistadas, el 96,38 % esperó una atención de buena calidad y el 65,22 % percibió una atención de buena calidad (Gráfico 1).

**Tabla N°2:** Porcentaje de satisfacción e insatisfacción, según dimensiones, de pacientes hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo durante el período octubre – noviembre del año 2023.

<b>Dimensiones</b>	<b>Satisfecho (+)</b>	<b>Insatisfecho (-)</b>
Fiabilidad	63,4 %	36,62 %
Capacidad de respuesta	65,7 %	34,34 %
Seguridad	76,6 %	23,37 %
Empatía	75,7 %	24,3 %
Aspectos tangibles	61,3 %	38,71 %
<b>Porcentaje total</b>	<b>68,6 %</b>	<b>31,4 %</b>

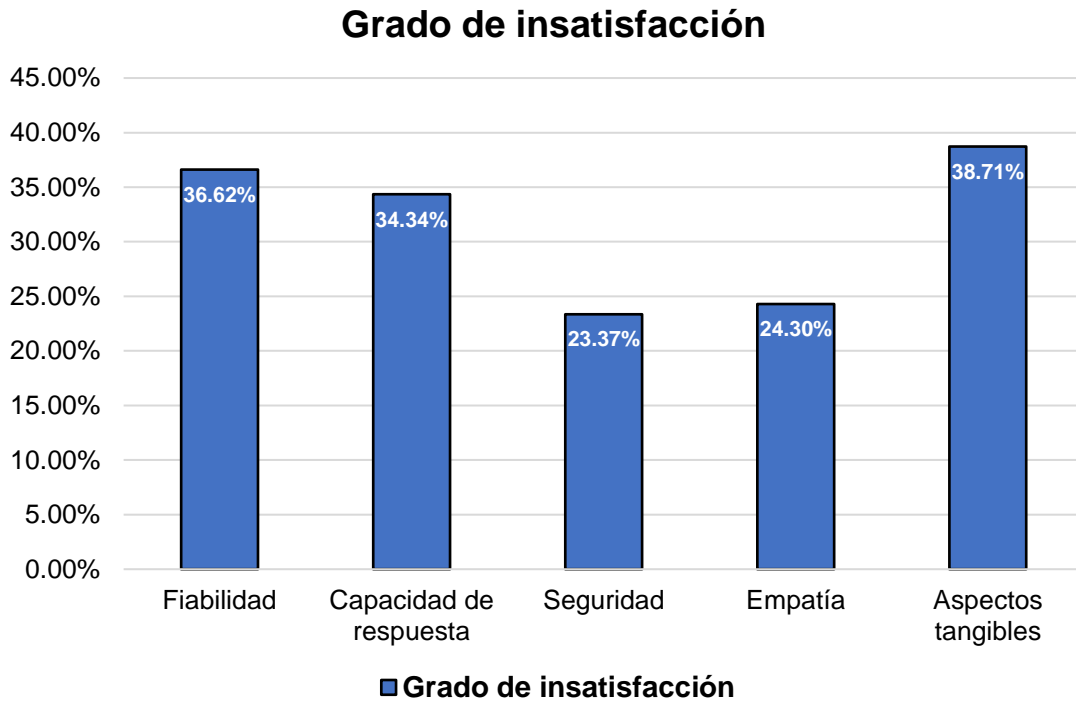
El 68,6 % de las pacientes entrevistadas estuvo satisfecho con la calidad de atención brindada. Teniendo el mayor grado de satisfacción en la dimensión de Seguridad con un 76,6%, en contraste con la dimensión de Aspectos tangibles, la cual tuvo un 61,3 % (Tabla 2).

La pregunta con mayor grado de satisfacción fue la número 1, con un 89,9 %, la cual evalúa el grado de satisfacción relacionado a la visita médica diaria, reflejando una buena calidad de esta. En cambio, la pregunta con mayor grado insatisfacción fue la número 9, con un 63,41 %, esta está relacionada con la rapidez en que los papeles de alta están listos, demostrando el descontento de la mayoría de los pacientes por el tiempo de espera (Tabla 3).

**Tabla N°3:** Porcentaje de satisfacción e insatisfacción, según preguntas, de pacientes hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo durante el período octubre – noviembre del año 2023.

Nº	Dimensiones/Preguntas	Satisfechos (+)		Insatisfechos (-)	
		n	%	n	%
<b>FIABILIDAD</b>					
1	Visita médica.	248	89,9	28	10,14
2	Explicación sobre la evolución.	185	67,0	91	32,97
3	Explicación sobre los medicamentos.	160	58,0	116	42,03
4	Explicación sobre resultados de análisis.	127	46,2	148	53,82
5	Explicaciones para el alta.	154	55,8	122	44,20
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
6	Rapidez de trámites para hospitalización.	184	66,7	92	33,33
7	Rapidez para análisis de laboratorio.	203	74,1	71	25,91
8	Rapidez para exámenes de imágenes.	229	86,1	37	13,91
9	Rapidez para trámites de alta.	101	36,6	175	63,41
<b>SEGURIDAD</b>					
10	Interés de los médicos.	182	65,9	94	34,06
11	Temperatura e higiene de alimentos.	202	73,2	74	26,81
12	Resolución del motivo de hospitalización.	241	87,3	35	12,68
13	Privacidad	221	80,1	55	19,93
<b>EMPATÍA</b>					
14	Trato de personal de obstetricia y enfermería.	195	70,7	81	29,35
15	Trato de médicos.	214	77,5	62	22,46
16	Trato de personal de nutrición.	242	87,7	34	12,32
17	Trato de personal de admisión.	190	70,1	81	29,89
18	Interés de personal de enfermería.	200	72,5	76	27,54
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>					
19	Ambientes del servicio.	173	62,9	102	37,09
20	Servicios higiénicos.	198	71,7	78	28,26
21	Equipos y materiales disponibles.	164	59,4	112	40,58
22	Ropa de cama, colchón y frazadas.	141	51,1	135	48,91
<b>Porcentaje total</b>		<b>4154</b>	<b>68,63</b>	<b>1899</b>	<b>31,37</b>

**Gráfico 2:** Distribución, según dimensiones, del porcentaje de insatisfacción de pacientes hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo durante el período octubre – noviembre del año 2023.



La dimensión con mayor grado de insatisfacción fue Aspectos tangibles, con un 38,71 %, donde el 48,91 % de pacientes mostró insatisfacción con la ropa de cama, colchón y frazadas; mientras que la dimensión Seguridad, con un 23,37 %, fue la que obtuvo un menor grado de insatisfacción, de donde tan solo el 12,68 % mostró insatisfacción con la resolución del motivo de hospitalización (Gráfico 2).



#### **IV. Discusión**

De las 276 pacientes entrevistadas en el presente estudio, el porcentaje de satisfacción total que se determinó fue de 68,63 %, que es superior al 60 % fijado como aceptable por el MINSA (19). Además, está por encima del promedio nacional en establecimientos del MINSA (66,7 %) que se calculó en la Encuesta Nacional de Satisfacción en el año 2016 (23) y de un estudio realizado en el año 2020 en un hospital de Huancayo – Perú, donde se encontró un grado de satisfacción de 60,3 % (2), pero inferior al inferior al 74,3 % a nivel nacional encontrado en un estudio del año 2019, teniendo que considerar que en este último no se utilizó el cuestionario SERVQUAL en sus encuestas y estas se realizaron a personas que en los últimos doce meses habían sido atendidas en un establecimiento de salud, por lo tanto, las respuestas dadas por los participantes puede verse afectada por el tiempo transcurrido (22).

Se encontró que el grado de satisfacción fue mayor en la dimensión Seguridad (76,6 %), seguido de la dimensión Empatía (75,7 %), mientras que la dimensión con menor grado de satisfacción fue la relacionada a los aspectos tangibles (61,3 %). Estos datos coinciden con un estudio realizado en el 2020 (2), lo cual puede dar indicios de que los hospitales del MINSA tienen una deficiencia en la calidad de los ambientes de sus servicios y en los materiales que tienen disponibles.

Las preguntas con un mayor grado de insatisfacción fueron las relacionadas al tiempo de espera de los pacientes para que estén listos los papeles de alta (63,4 %), la explicación de los resultados de los análisis de laboratorio (53,8 %) y la ropa de cama, colchón y frazadas (48,9 %); lo cual refleja los comentarios recibidos al momento de las entrevistas, pues la mayoría se quejaba del tiempo de espera para el alta, refiriendo que tardaban más de 5 horas esperando para poder ir a casa; además, la mayoría de pacientes expresó que le habían realizado análisis de laboratorio, pero que en ningún momento se les explicó acerca de los resultados; y que las frazadas no eran adecuadas para el clima, puesto que tenían frío por la noche.

Como vemos, al menos el 50% de actividades ligadas a la insatisfacción de nuestros pacientes están relacionadas a temas actitudinales, que se podrían mejorar sin necesidad de ninguna inversión, pero que sí requiere el compromiso, el monitoreo y el acompañamiento del equipo de gestión, esto es muy similar a lo publicado por otros autores.

En cambio, las preguntas con menor grado de insatisfacción fueron las relacionadas a la visita médica (10,1 %), el trato del personal de nutrición (12,3 %) y la resolución del motivo de hospitalización (12,7 %); donde se recibieron comentarios indicando que los médicos realizaban visita médica hasta en 3 ocasiones por día, demostrando preocupación por la buena evolución del paciente; así como, el trato amable que recibían por parte del personal de nutrición al momento de recibir los alimentos y asesorías alimentarias; y que la mayoría de las pacientes entrevistadas indicaron que sí solucionó el motivo de su hospitalización de manera rápida. Lo antes mencionado coincide con el trabajo realizado por Richard J. Febres y Miguel R. Mercado, pues también se encontró el mayor nivel de satisfacción en las dimensiones Seguridad y Empatía, pero con un porcentaje mayor en cada una (86,8 % y 80,3 %, respectivamente), aunque con un grado de satisfacción general menor (60,3 %), esto porque presentaron un porcentaje de insatisfacción mayor en las dimensiones Fiabilidad (53,2 %) y Aspectos tangibles (57 %) (2).

Los resultados del presente estudio difieren de la tesis realizada por Anahís Monchón y Yumei Montoya en Chiclayo el año 2013, donde la dimensión Empatía presentó el mayor porcentaje de insatisfacción (67,9 %), cabe destacar que dicho estudio se realizó en el servicio de Emergencia y solo se evaluó la calidad de atención del personal de enfermería, motivo por el cual podría tener un porcentaje de insatisfacción mayor, ya que en Emergencia la evaluación tiende a ser más rápida y la historia clínica enfocada al problema por el que acuden, descuidando muchas veces la relación con el paciente (27).

## **V. Conclusiones**

- 5.1.** Hay una buena calidad de atención obstétrica en pacientes hospitalizadas en el Hospital Belén de Trujillo durante el período octubre – noviembre del año 2023, con un grado de satisfacción de 68,63 %, que está por encima del promedio nacional de hospitales del MINSA.
- 5.2.** 10 de cada 10 pacientes que acuden al servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo esperan una atención de buena calidad.
- 5.3.** 7 de cada 10 pacientes que acuden al servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo perciben una atención de buena calidad.
- 5.4.** 3 de cada 10 pacientes que acuden al servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo no retornarían al servicio.
- 5.5.** 2 de cada 3 pacientes insatisfechos del servicio de hospitalización en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo están relacionados al factor actitudinal.

## **VI. Recomendaciones**

- 6.1.** Plantear estrategias que permitan mejorar y agilizar los procesos documentarios al momento del alta.
- 6.2.** Mejorar la comunicación médico – paciente, brindando una explicación sencilla y precisa acerca del diagnóstico, evolución, resultados de análisis de laboratorio, tratamiento, indicaciones para el hogar y el tiempo que tarda los trámites para el alta.
- 6.3.** Emplear las evaluaciones de forma trimestral como herramienta de gestión y mejora de calidad.
- 6.4.** Realizar evaluaciones de la calidad de atención que incluyan Emergencia y Consultorios externos de Obstetricia y añadir otras áreas y servicios.
- 6.5.** Implementar un sistema de gestión de los pacientes con insatisfacción del servicio, mediante un registro de seguimiento de dichos pacientes.

- 6.6. Involucrar al estudiante de Medicina sobre la importancia de asegurar una buena calidad de atención y cómo esta influye en la salud del paciente.

## VII. Referencias bibliográficas

1. Miralles JD, Barberà MG. 18. Calidad asistencial y seguridad del paciente. En: Atención primaria Principios, organización y métodos en medicina de familia. 8ª edición. España: Elsevier España; 2019. p. 332-50.
2. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. RFMH. 9 de julio de 2020;20(3):397-403.
3. Committee on Improving the Quality of Health Care Globally, Board on Global Health, Board on Health Care Services, Health and Medicine Division, National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine. Crossing the Global Quality Chasm: Improving Health Care Worldwide [Internet]. Washington, D.C.: National Academies Press; 2018 [citado 13 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.nap.edu/catalog/25152>
4. Vargas Concha LE, Falcones Benalcázar M. Factores determinantes del nivel de satisfacción de los usuarios en emergencias del hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne. Más Vita Rev Cienc Salud. 15 de octubre de 2021;3(3):33-41.
5. Sosa-Meño CE, Sosa-Flores JL. Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú. Rev Cuerpo Med HNAAA. 17 de abril de 2019;11(3):162-7.
6. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. IJERPH. 9 de septiembre de 2019;16(18):3318.
7. Fisher AW. Patients' evaluation of outpatient medical care. Academic Medicine. marzo de 1971;46(3):238.
8. Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima, Perú, Robles Hurtado I, Placencia M, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú, Carreño Escobedo R, Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. Satisfacción del usuario externo de neurocirugía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - Perú, 2016. HorizMed. 30 de septiembre de 2019;19(3):58-71.

9. Benites Bernabé ÁD, Castillo Saavedra EF, Rosales Marquez C, Salas Sánchez RM, Reyes Alfaro CE, Benites Bernabé ÁD, et al. Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *MediSur*. abril de 2021;19(2):236-44.
10. Saavedra Ramírez L, Placencia Medina M. Asociación entre satisfacción de los pacientes y motivación del personal de salud en servicios de hospitalización de neurocirugía de un instituto especializado. *Rev Med Hered*. 6 de julio de 2022;33(2):113-21.
11. Muñoz Juárez S, Hernández Ceruelos M del CA, Ortiz Espinosa RM, Islas Muñoz SL, Ruvalcaba Ledezma JC. Calidad en el cuidado de pacientes de atención ambulatoria de los servicios de Ginecología y Obstetrica. *Journal of Negative and No Positive Results*. 30 de diciembre de 2020;6(2):244-57.
12. Ng JHY, Luk BHK. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*. abril de 2019;102(4):790-6.
13. Suárez Lima GJ, Robles Salguero RE, Serrano Mantilla GL, Serrano Cobos HG, Armijo Ibarra AM, Anchundia Guerrero RE, et al. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. junio de 2019;38(2):153-69.
14. Real RE, Real NE. Factors of dissatisfaction upon discharge from a Medical Clinic service of Paraguay. *An Fac Cienc Méd (Asunción)*. 30 de diciembre de 2019;52(3):37-46.
15. Peralta R, Ruiz Díaz CML, Benítez Avalos NF, Fleitas Alderete AA, Franco Cañete AN, Ortega González JL. Level of satisfaction of the patients discharged from the Medical Clinic Service of the National Hospital in 2018. *Rev virtual Soc Parag Med Int*. 29 de marzo de 2019;6(1):41-53.
16. González Fiallo S, Mena Rodríguez I, Castro Batista P, Paz Peña R. Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. *Rev cuba med [Internet]*. 2021 [citado 27 de julio de 2023]; Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75232021000400010&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75232021000400010&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
17. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 6 de diciembre de 2019;36(4):620-8.
18. Jaramillo-Beltrán M, de Luna-López MC, Flores-Padilla L, Alarcón-Chávez E, Trejo-Franco J. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua. *Rev enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2020;15-24.

19. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo [Internet]. MINSA; 2012 [citado 21 de julio de 2023]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa\\_t%C3%A9cnica\\_para\\_la\\_evaluaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_satisfacci%C3%B3n\\_del\\_usuario\\_externo\\_en\\_los\\_establecimientos\\_y\\_servicios\\_m%C3%A9dicos\\_de\\_apoyo\\_\\_R.M.\\_N%C2%BA\\_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf?v=1571311731](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo__R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf?v=1571311731)
20. Pino-Vera M del, Medina-Giacomozzi A, Pino-Vera M del, Medina-Giacomozzi A. Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Revista Médica de Risaralda*. diciembre de 2018;24(2):102-7.
21. Alejo-Pocoma JL, Arias-Uriona AM. Modelos de medición de la calidad de atención en salud. *Rev Cient Memoria del Posgrado*. 30 de diciembre de 2022;3(2):47-58.
22. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 6 de diciembre de 2019;36(4):620-8.
23. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 [Internet]. INEI; 2017 [citado 21 de julio de 2023]. Disponible en: [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf)
24. Cvetković Vega A, Maguiña JL, Soto A, Lama-Valdivia J, Correa López LE. Cross-sectional studies. *RFMH*. 12 de enero de 2021;21(1):164-70.
25. DIRIS Lima Este. Gestión de la calidad. Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria. [Internet]. 2018 [citado 21 de julio de 2023]. Disponible en: [http://www.dirislimaeste.gob.pe/Listado\\_Calidad.asp?idOtroLink=4225](http://www.dirislimaeste.gob.pe/Listado_Calidad.asp?idOtroLink=4225)
26. Mezzich JE, Perales A. Atención clínica centrada en la persona: principios y estrategias. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 13 de diciembre de 2016;33(4):794.
27. Palacios PAM, García YYM. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo, 2013 [Internet]. [Chiclayo]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2014 [citado 12 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/441/1/TL\\_MonchonPalaciosPaola\\_MontoyaGarciaYasmin.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/441/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf)

## VIII. Anexos

**Anexo 1:** Encuesta para evaluar la satisfacción de las pacientes hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén de Trujillo durante el período octubre – noviembre del año 2023.

MINISTERIO DE SALUD - DGSP	
HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO	
N° Encuesta: _____	
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL I-4, II y III</b>	
<b>Nombre del encuestador:</b>	_____
<b>Establecimiento de Salud:</b>	_____
<b>Fecha:</b> ___/___/___	<b>Hora de Inicio:</b> ___/___/___ <b>Hora Final:</b> ___/___/___
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.	
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>	
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <input type="text" value="1"/>
	Acompañante <input type="text" value="2"/>
	Padre <input type="text" value="1.1"/>
	Madre <input type="text" value="1.2"/>
	Otro <input type="text" value="1.3"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>
3. Sexo	Masculino <input type="text" value="1"/>
	Femenino <input type="text" value="2"/>
4. Grado de Instrucción	Ninguno <input type="text" value="0"/>
	Primaria <input type="text" value="1"/>
	Secundaria <input type="text" value="2"/>
	Superior <input type="text" value="3"/>
	No sabe <input type="text" value="4"/>
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS <input type="text" value="0"/>
	SOAT <input type="text" value="1"/>
	Ninguno <input type="text" value="2"/>
	Otro <input type="text" value="3"/>
6. Servicio donde permaneció hospitalizado:	_____
7. Tiempo de hospitalización en días	_____

## HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO

### GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

EXPECTATIVAS									
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
01	E	Que todos los días reciba una visita médica							
02	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
03	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
04	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
05	E	Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
06	E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
07	E	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
08	E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros ) se realicen rápido							
09	E	Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia							
17	E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							
18	E	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							



PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	P	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
05	P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06	P	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	P	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	P	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	P	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	P	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?							
21	P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

**Anexo 2: Consentimiento informado.**

**Parte informativa**

La presente investigación es realizada por Armando Aguilar Calderón, egresado de la escuela de Medicina humana de la Universidad Privada Antenor Orrego, con el fin de realizar la tesis titulada “Calidad de atención obstétrica en pacientes hospitalizadas en el Hospital Belén de Trujillo”, para la cual necesito que conteste un cuestionario que se resolverá mediante una entrevista.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si alguna de las preguntas del cuestionario le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador y revocar su autorización para la investigación.

**Consentimiento informado**

Yo, \_\_\_\_\_,  
habiendo sido informado y respondidas todas mis dudas, doy mi consentimiento para desarrollar el cuestionario, exclusivamente para el desarrollo de la presente investigación.

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Fecha