



Respuesta a la carta al Editor:

## **SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN CONSULTA EXTERNA DE HOSPITALES PÚBLICOS DE LA REGIÓN ICA, 2018.**

Response to the letter to the Editor:

## **QUALITY OF SERVICE IN EXTERNAL CONSULTATION OF PUBLIC HOSPITALS OF THE ICA REGION, 2018.**

**Becerra-Canales Bladimir<sup>a,b</sup>.**

1. Dirección Regional de Salud. Ica, Perú.
- a. Doctor en Salud Pública
- b. Coordinador Regional de Gestión de la Calidad en Salud

DOI: <https://orcid.org/0000-0002-2234-2189>

### Correspondencia:

Bladimir Becerra Canales  
Dirección: CC.HH La Angostura III  
Etapa H-10, Subtanjalla-Ica  
Número de celular: 956 690 060.  
ORCID: 0000-0002-2234-2189  
Correo Electrónico:  
[icapredica@gmail.com](mailto:icapredica@gmail.com).

### Estimado Editor:

En respuesta a la carta al editor respecto al artículo titulado "Satisfacción de usuarios en consulta externa de hospitales públicos de la región Ica, 2018" publicado en el número 3 del volumen 7 del año 2018; de mi autoría, me permito hacer algunas precisiones.

Dado que, el nivel de satisfacción más bajo encontrado en el Hospital Regional de Ica (HRI) y el más alto en el Hospital Apoyo de Nasca (HAN); en la carta al editor se afirma que: "Este resultado se debe a la distancia y equipos que diferencia a estas Instituciones Hospitalarias". A ese respecto es necesario informar que según la Norma Técnica de Categorización de Establecimientos de Salud del MINS<sup>1</sup>, ambas instituciones se diferencian por su nivel de complejidad y el equipamiento depende de la oferta de servicios de salud según la categoría asignada. El HRI, es el nosocomio de mayor complejidad de la región (Mejor equipamiento); por lo tanto, es un hospital referencial, de ahí que las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) están organizados en función a su nivel de complejidad y el usuario externo consciente de ello, está en la condición de emitir un juicio razonable de su percepción respecto a la satisfacción, más aun si reconocemos que el trato, es el primer aspecto que el usuario toma en cuenta para valorar la calidad de atención; siendo así, la satisfacción del usuario debe ser la misma en una IPRESS del primer o segundo nivel de atención; por ende, el equipamiento y la distancia constituyen posibles factores asociados de la insatisfacción usuaria de ahí que sería prematuro aseverar que: "El traslado de un lugar a otro sea un factor negativo y significativo para medir su satisfacción"; más aún, si no disponemos de un antecedente investigativo previo, en el contexto temporal y espacial donde se realizó el estudio por tratarse de una investigación de nivel descriptivo; no obstante, se sugiere a quienes comparten la misma Línea de Investigación, realizar estudios de nivel relacional y/o explicativo (Desarrollar la Línea de Investigación), para identificar los factores condicionantes de la insatisfacción usuaria o explicar una relación de causalidad entre las variables analizadas.

Hay que mencionar; además que, en contraste con los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (2016) que reporta 66,7% de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido en el MINS<sup>2</sup> y teniendo en cuenta mediciones actualizadas (72,1% de nivel de satisfacción en el Hospital Regional de Ica), en los hospitales de la región Ica, se observa una tendencia creciente de la satisfacción usuaria, esto es debido a la mejora de la infraestructura, equipamiento, materiales, recursos tecnológicos, recursos humanos, soluciones informáticas, entre otras acciones contempladas en la Directiva Administrativa N° 251-MINS<sup>3</sup> que aprueba la Implementación del Plan "Cero Colas", en IPRESS a nivel nacional y que fueron adoptadas en primera instancia, incluso mucho antes de la aprobación de la Directiva Administrativa en mención, por el Hospital de Apoyo de Nasca y progresivamente por los hospitales San Juan de Dios de Pisco, Santa María del Socorro, San José de Chíncha y Regional de Ica.

El SisGalenplus, que es "Un sistema informático que permite darle al paciente una atención de calidad y sin tiempo de espera, este nuevo sistema está implementado en los hospitales de la región; los resultados alentadores superaron las expectativas, años anteriores los pacientes tenían que madrugar para obtener una cita, situación que generaba corrupción al venderse las citas médicas, el servicio al paciente ha mejorado, son los mismos usuarios que aseguran que el cambio fue positivo"<sup>4</sup>. Si bien es cierto, la dimensión técnico-científica y del entorno de las organizaciones se han visto fortalecidas en los últimos años, queda pendiente la tarea de mejorar la dimensión humana de las instituciones del sector salud.

Finalmente en la carta se lee: "Frente a los distintos instrumentos empleados para medir la satisfacción de los usuarios hasta el momento no se controla la problemática haciendo suponer que

Recibido: 17 - 08 - 2019  
Aceptado: 20 - 09 - 2019  
Publicado: 22 - 09 - 2019

no son suficientes para tomar medidas correctivas". Efectivamente no son suficientes porque los instrumentos documentales solo constituyen herramientas para la evaluación periódica, cuyos resultados desencadenan en las IPRESS de nuestra jurisdicción Proyectos de Mejora Continua de los procesos que incorporan acciones de monitoreo y seguimiento. Siendo necesario a nivel de la academia y en el marco de la extensión universitaria, promover el desarrollo de la investigación aplicada cuya finalidad no solo es conocer sino también mejorar una situación considerada problemática.

En conclusión, la satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida; la cual, está mejorando progresivamente como resultado de la implementación de acciones contenidas en el Plan "Cero Colas" y el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud en las IPRESS de la región Ica

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. 021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud Categorías de Establecimientos del Sector Salud. Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA. Lima Perú 2011. Disponible en: [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2012/RM546\\_2011\\_MINSA.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2012/RM546_2011_MINSA.pdf)
2. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016. P- 283. 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)
3. Ministerio de salud. Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS. Directiva para la elaboración e implementación del Plan Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Publicas. Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA. Lima Perú 2018. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/197306/Resolucion-Ministerial-811-2018-MINSA.PDF>
4. Gobierno Regional de Ica. Revista del Gobierno Regional. Ica-Perú. 2018. p 1-17. Disponible en: <http://www.regionica.gob.pe/web/images/stories/2/CADE/revista.pdf>



p-ISSN 2223-2893  
e-ISSN 2225-6989



Volumen 8 Número 3 Setiembre - Diciembre 2019

Publicación cuatrimestral destinada a la difusión del conocimiento y producción científica en el campo de la salud por medio de la publicación de artículos de investigación, artículos de revisión, reporte de casos y cartas al editor.