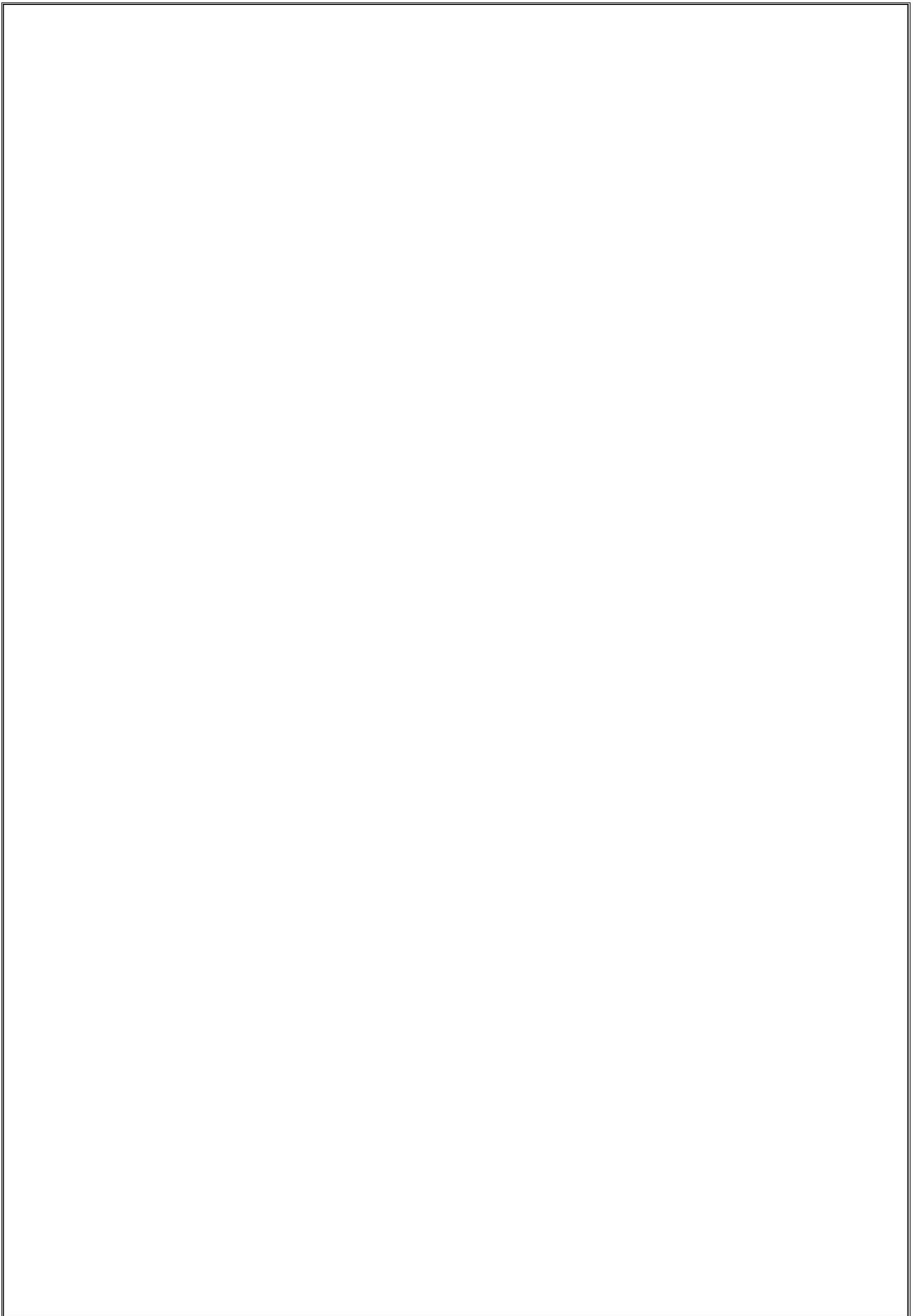




ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN SALUD – 2016

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Lima, Abril de 2016



FICHA TÉCNICA

1. FINALIDAD

Suministrar información estadística que permita evaluar el grado de satisfacción y las experiencias de los usuarios internos y externos de los servicios de salud como criterio de evaluación de los servicios de atención de salud.

2. OBJETIVO

2.1. GENERAL

- Realizar un seguimiento y valoración del funcionamiento y desempeño del sistema de salud en el país, a través de los principales actores (usuarios externos e internos) de la atención brindada a través de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS).

2.2. ESPECÍFICOS

- Describir la percepción y satisfacción del usuario acerca de la atención médica recibida en consulta externa de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS).
- Describir la percepción y satisfacción de los profesionales de medicina y enfermería respecto a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) donde laboran.
- Describir la percepción y satisfacción de los usuarios de las Oficinas del Seguro Integral de Salud (SIS), respecto a los procesos administrativos realizados.
- Describir la percepción y el comportamiento de los usuarios que acuden a las boticas y farmacias externas cercanas a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS).
- Describir la percepción y experiencia sobre los aspectos presentados en la atención de los usuarios desde la perspectiva del personal directivo de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS).
- Describir los aspectos clave en la atención relacionada a los servicios de emergencia de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS).

3. TIPO DE ENCUESTA

Estudio especializado que recopila información en los Establecimientos de Salud seleccionados, para identificar y medir la percepción y satisfacción de los principales actores (usuarios externos e internos) de la consulta externa, de la unidad de seguros, de boticas y farmacias, del servicio de emergencia, de los profesionales médicos y de enfermería; y del personal directivo.

4. POBLACIÓN OBJETIVO

- Usuarios de consulta externa de 15 años a más.
- Profesionales médicos y de enfermería.
- Usuarios en unidades de seguros de 15 años a más.
- Usuarios en boticas y farmacias de 15 años a más.
- Personal de dirección de los establecimientos de salud.
- Usuarios de los servicios de emergencias de 15 años a más.

5. DISEÑO MUESTRAL

5.1 Población y Cobertura del Marco Muestral

La población está definida como el conjunto de establecimientos de salud administrados por el Ministerio de Salud (MINSa), Gobiernos Regionales (GR), Seguro Social en Salud (EsSalud), Sanidades de las Fuerzas

Armadas y Policiales (FF.AA y P.N.P.) y Establecimientos de Salud Privados. El marco básico para la selección de la muestra de la encuesta está constituido por la información estadística proporcionada por la Superintendencia Nacional de Salud.

Cuadro N° 1
Marco de Establecimientos de Salud por Institución, según Departamento

Departamento	Institución				
	Total	MINSA y GR	ESSALUD	Clínicas	Sanidades
Total	816	494	155	136	31
Amazonas	13	10	3	0	0
Áncash	32	22	5	4	1
Apurímac	34	31	2	1	0
Arequipa	35	17	9	6	3
Ayacucho	27	22	3	2	0
Cajamarca	32	23	3	5	1
Callao	22	10	7	1	4
Cusco	55	43	7	3	2
Huancavelica	14	13	1	0	0
Huánuco	12	7	3	2	0
Ica	27	11	6	9	1
Junín	36	21	8	5	2
La Libertad	67	44	14	8	1
Lambayeque	24	11	8	3	2
Lima	174	65	40	61	8
Loreto	24	13	4	5	2
Madre de Dios	6	5	1	0	0
Moquegua	4	2	2	0	0
Pasco	18	13	4	1	0
Piura	54	33	8	12	1
Puno	51	41	8	1	1
San Martín	29	23	5	1	0
Tacna	10	4	2	2	2
Tumbes	9	6	1	2	0
Ucayali	7	4	1	2	0

Fuente: Superintendencia Nacional de Salud

Cuadro N° 2

Marco de usuarios de los Establecimientos de Salud, según Departamento

Departamento	USUARIOS						
	Consulta Externa		Profesionales		Unidad de Seguros (SIS)		Farmacias y boticas
	Atendidos	Atenciones	Médicos	Enfermeras	Atendidos	Atenciones	Atendidos
TOTAL	11475410	49639013	26749	33344	4924671	16480163	3529791
Amazonas	52094	308814	130	236	60001	248467	45579
Áncash	300749	1444843	597	769	189775	883613	127420
Apurímac	121701	627502	325	598	138273	711441	57497
Arequipa	618230	2937016	1475	1775	143573	321291	104234
Ayacucho	196573	1190123	431	713	215941	1152153	81377
Cajamarca	245225	1168227	500	706	223987	995406	191662
Callao	627383	3035001	1568	1705	219971	747973	105835
Cusco	386895	1704081	756	984	292213	1372411	155577
Huancavelica	71198	394757	155	288	68486	338777	38770
Huánuco	158589	708987	265	607	91139	367541	68757
Ica	306683	1216346	817	1096	109936	384207	72090
Junín	412593	1613367	514	1098	238516	859749	299830
La Libertad	708027	3169129	1495	1521	330794	1287704	266049
Lambayeque	418294	1667494	919	1278	139920	397863	149915
Lima	5018156	20272434	13640	15773	1302487	2642691	1042590
Loreto	225629	850712	375	458	219757	656299	57034
Madre de Dios	53017	222628	92	148	15348	51911	20168
Moquegua	56819	296040	125	179	15645	39391	12214
Pasco	81439	408347	152	260	55014	255115	45151
Piura	590064	2579633	843	970	264738	593763	126020
Puno	336301	1357355	514	825	171839	692207	228891
San Martín	198809	1017469	343	407	214501	920745	102654
Tacna	137025	592437	275	378	43658	185516	35927
Tumbes	60524	352464	211	217	84045	194348	18710
Ucayali	93393	503808	232	355	75114	179581	75842

Fuente: Superintendencia Nacional de Salud

5.2 Unidades de Muestreo, se han considerado la unidad primaria de muestreo.**a. Unidad Primaria de Muestreo (UPM)**

Constituida por los establecimientos de salud del Ministerio de Salud, Seguro Social en Salud, Sanidades de las Fuerzas Armadas y Policiales y Clínicas privados. La selección de la UPM será de forma aleatoria tomando en consideración las categorías de los establecimientos de salud.

b. Unidad Secundaria de Muestreo (USM)

Constituida por los usuarios elegibles de Consulta externa, profesionales médicos y enfermeras, unidades de seguro (MINSA y GR), boticas o farmacias, personal de dirección o gestión y servicios de emergencia.

Estratos, según unidades de muestreo

Para el cálculo del tamaño muestral se consideraran las siguientes poblaciones para definir las unidades de investigación.

5.2 Definición de la muestra

La muestra es probabilística, bietápica, estratificada e independiente en cada departamento.

5.3 Dominio de estudio.

Los resultados de la encuesta tendrán los siguientes niveles de inferencia, según población objetivo:

- Nacional: Para todos los tipos de cuestionarios
- Regional: Para los cuestionarios.
 - o Dirigido a usuarios de consulta externa
 - o Dirigido a personal médico y de enfermería

5.4 Tamaño Muestral

Según los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud del año 2015, se tiene que los usuarios que no se encuentran satisfechos con los servicios que recibieron en los establecimientos de salud es de 26.3%.

Asumiendo un nivel de confianza del 95%, un error aceptado en la estimación de p (margen de error) entre 2.2 y 3.9 puntos porcentuales, puede determinarse el tamaño de la muestra de los usuarios necesarios para estimar P en cada dominio de estudio.

La fórmula para determinar un tamaño de muestra para tasas o proporciones en poblaciones finitas es:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{d^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n : Tamaño de muestra de usuarios externos necesario para estimar p en la población.

Z : Valor de la abscisa de la distribución normal bajo un nivel de confianza prefijado.

$Z = 1.96$ (Con un 95 por ciento de confianza)

p : Proporción de usuarios que se encuentran satisfechos con el servicio recibido en los establecimientos de salud público (73.7%).

q : % en que no ocurre p

$q = 1 - p$

N : Total de usuarios por establecimiento de salud (en base al marco proporcionado por SUSALUD).

d : Margen de error aceptado en la estimación de p .

tnr : Coeficiente de ajuste al tamaño muestral debido a la no respuesta.

El tamaño de la muestra para el año 2016 es de 181 establecimientos de salud y 25 528 entrevistas, correspondiendo 13 670 a entrevistas a usuarios de consulta externa, 5 067 a profesionales médicos y de enfermería, 1 856 a usuarios de la Unidad de Seguros, 3 849 a usuarios de farmacias y boticas, 362 a personal directivo y 724 a usuarios del servicio de emergencia.

Cuadro N° 03**Muestra de establecimiento, por Institución según región**

Departamento	Institución				
	Total	MINSA	ESSALUD	Clínicas	Sanidad
Total	181	94	55	23	9
Amazonas	4	3	1	0	0
Áncash	8	4	2	2	0
Apurímac	6	5	1	0	0
Arequipa	11	5	4	1	1
Ayacucho	7	3	3	1	0
Cajamarca	7	3	2	1	1
Cusco	7	3	2	1	1
Huancavelica	6	5	1	0	0
Huánuco	8	4	3	1	0
Ica	7	4	2	1	0
Junín	7	4	2	1	0
La Libertad	10	5	4	1	0
Lambayeque	9	4	3	1	1
Lima-Callao	22	9	6	4	3
Loreto	7	3	2	1	1
Madre de Dios	6	5	1	0	0
Moquegua	4	2	2	0	0
Pasco	5	2	2	1	0
Piura	10	5	4	1	0
Puno	6	3	2	1	0
San Martín	7	4	2	1	0
Tacna	7	3	2	1	1
Tumbes	5	3	1	1	0
Ucayali	5	3	1	1	0

Fuente: Superintendencia Nacional de Salud

Cuadro N° 4**Muestra de elegibles, según departamento**

Departamento	Total de entrevistas	Usuarios de consulta externa	Médicos y enfermeras	Usuarios de la Unidad de Seguros	Usuarios de farmacias y boticas	Personal directivo	Usuarios del servicio de emergencia
TOTAL	25 528	13 670	5 067	1 856	3 849	362	724
Amazonas	722	440	83	63	112	8	16
Áncash	1 049	560	238	62	141	16	32
Apurímac	874	510	139	63	126	12	24
Arequipa	1 532	740	400	112	214	22	44
Ayacucho	929	540	142	63	142	14	28
Cajamarca	938	540	151	63	142	14	28
Cusco	1 092	620	207	62	161	14	28
Huancavelica	757	440	93	63	125	12	24
Huánuco	942	560	146	62	126	16	32
Ica	992	500	245	63	142	14	28
Junín	963	540	157	63	161	14	28
La Libertad	1 537	790	324	112	251	20	40
Lambayeque	1 251	620	323	112	142	18	36
Lima-Callao	3 481	1 400	1 168	215	566	44	88
Loreto	845	500	115	63	125	14	28
Madre de Dios	721	440	70	63	112	12	24
Moquegua	711	400	113	63	111	8	16
Pasco	784	410	156	63	125	10	20
Piura	1 283	760	167	112	184	20	40
Puno	940	540	151	63	150	12	24
San Martín	913	540	126	63	142	14	28
Tacna	846	440	177	62	125	14	28
Tumbes	713	420	88	63	112	10	20
Ucayali	713	420	88	63	112	10	20

Fuente: Superintendencia Nacional de Salud.

6. COBERTURA DE LA ENCUESTA

6.1 Cobertura geográfica

La encuesta se realizará a nivel nacional, en 181 establecimientos de salud seleccionados.

6.2 Cobertura temporal

La recolección de información se desarrollará en un periodo de 49 días del 13 de mayo al 30 de junio del 2016.

6.3 Cobertura temática

La temática a investigar para el levantamiento de información dependerá de la población objetivo a entrevistar:

- a. **Usuarios de consulta externa**, comprende datos del usuario, de la atención actual, satisfacción con el servicio, seguros de salud, reclamos, descripción del estado de salud, sobre el aseguramiento universal en salud, conocimiento sobre SUSALUD, caracterización del entrevistado, características de la vivienda y socioeconómicas.

- b. **Profesionales médicos y de enfermería**, comprende datos generales, familia del personal médico y/o enfermera/o, perfil académico y científico, migración y movilidad laboral, actividad laboral, seguridad en el trabajo, estrés laboral (Burnout), violencia, satisfacción, calidad del servicio que se brinda, información sobre procedimiento para presentar un reclamo o queja y conocimiento sobre SUSALUD.
- c. **Usuarios en unidades de seguros**, comprende la experiencia del usuario del Seguro Integral de Salud (SIS), satisfacción con el servicio, caracterización del usuario
- d. **Usuarios en boticas y farmacias**, comprende la caracterización del usuario, de la compra del medicamento, patrón de automedicación, patrón del comprador con receta, percepción de la automedicación y dolencia
- e. **Personal de dirección de los establecimientos de salud**, comprende datos generales, Perfil académico y científico, actividad laboral, problemas en la labor administrativa, aseguramiento universal, problemática sanitaria, conocimiento sobre SUSALUD, experiencia laboral y de la gestión del establecimiento de salud
- f. **Usuarios de los servicios de emergencia**, comprende el registro de pacientes internados, verificación del espacio físico o sala de espera, registro de personas en sala de espera atendidas en triaje, caracterización de la atención actual y morbilidad general, Características demográficas y sociales, Seguros y aseguramiento universal en salud, accesibilidad y oportunidad de la atención, gasto de bolsillo, atención pre hospitalaria, satisfacción con el servicio, reclamos, quejas y sugerencias

7. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

La recolección de información en cada Establecimiento de Salud se efectuará en el equipo Tablet a través de un aplicativo informático.

8. MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se empleará el método de entrevista directa, con personal debidamente capacitado para tal fin. La entrevista se realizará a la población objetivo, según el establecimiento de salud seleccionado.

9. INDICADORES

- a. **Tiempo promedio de espera del usuario de consulta externa para la atención por el profesional médico**
Es el tiempo promedio que espera el usuario de consulta externa para ser atendido por el médico, se registra desde el ingreso al establecimiento de salud hasta que es atendido en la consulta médica.
- b. **Nivel de Satisfacción del usuario de consulta externa con el servicio recibido en el establecimiento de salud**
Nivel de conformidad del usuario de consulta externa referente al servicio recibido en el establecimiento de salud.
- c. **Nivel de Satisfacción del personal médico y de enfermería en relación a su trabajo en el establecimiento de salud**
Nivel de conformidad del médico y de la enfermera, en relación a su trabajo en el establecimiento de salud.
- d. **Porcentaje de personal médico y de enfermería que piensa o tiene planificado dejar de trabajar en el establecimiento**
Porcentaje de médicos o enfermeras que piensan o han planificado dejar de trabajar en el establecimiento de salud.
- e. **Tiempo promedio para realizar un trámite en la oficina de seguros**
Es el tiempo promedio que demora el usuario de la oficina de seguros para realizar un trámite, desde que llegó a la ventanilla hasta que se retira de ella.
- f. **Nivel de Satisfacción del usuario de la oficina de seguro respecto a la atención de su trámite**
Nivel de conformidad del usuario de la oficina de seguro, en relación a la atención de su trámite.

g. Porcentaje de usuarios en farmacias y boticas que compran medicamentos con receta médica

Porcentaje de usuarios de boticas y farmacias que adquieren medicamentos con receta médica.

h. Porcentaje de usuarios de farmacias y boticas que adquieren medicamentos con receta entregados en establecimiento de salud

Porcentaje de usuarios de boticas y farmacias que adquieren medicamentos con receta médica entregada en un establecimiento de salud.

i. Porcentaje de usuarios de farmacias y boticas que adquieren medicamentos con receta después de atenderse con un seguro en el establecimiento de salud

Porcentaje de usuarios de boticas y farmacias que fueron atendidos con un seguro en el lugar donde le entregaron la receta.

j. Porcentaje de directivos que en los últimos 3 meses han tenido problemas en la labor administrativa para la atención a los pacientes con seguros de salud

Porcentaje de directivos que en los últimos tres meses de su gestión tuvieron algún tipo de problema para la atención de pacientes con seguros de salud.

k. Tiempo promedio de hospitalización en el servicio de emergencia

Son los días promedio de permanencia del paciente en el servicio de emergencia o urgencia u observación antes de un diagnóstico o tratamiento definitivo.

10. PRODUCTOS OBTENIDOS

- Base de datos
- Informe final del estudio
- Resumen Ejecutivo
- Principales Resultados (power point)