

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL ASEGURAMIENTO UNIVERSAL EN SALUD

FICHA TÉCNICA

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL ASEGURAMIENTO UNIVERSAL EN SALUD

FICHA TÉCNICA

Según el Convenio N° 017-2013-INEI de Cooperación Interinstitucional firmado el 12 de julio del año 2013, suscrito entre el Instituto Nacional de Estadística e Informática y la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, se ejecutará la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud como criterio de evaluación de la atención recibida.

1. FINALIDAD Y OBJETIVOS

1.1 FINALIDAD

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

1.2 OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

1.2.1 General

El objetivo general es realizar un seguimiento y valoración de la percepción de los principales actores (usuarios externos e internos) de la atención brindada a través del Aseguramiento Universal en Salud (AUS).

1.2.2 Específicos

- ❖ Identificar los problemas que encuentran los usuarios en la afiliación, acreditación para la atención y otros procesos administrativos relacionados con el Aseguramiento Universal en Salud (AUS).
- ❖ Captar la percepción, experiencia y valoración que tienen los usuarios de consulta externa sobre el Aseguramiento Universal en Salud y sus respectivos sistemas de atención.
- ❖ Medir el grado de satisfacción y evaluación del usuario interno (personal médico y de enfermería) de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) respecto al Aseguramiento Universal en Salud.
- ❖ Identificar las variables críticas relacionadas a la prestación, que influyen en la percepción de los usuarios respecto de los servicios de salud.
- ❖ Detectar los problemas más frecuentes asociados a la prestación de servicios de salud en el contexto del Aseguramiento Universal en Salud.
- ❖ Explorar los motivos por los cuales la población asegurada acude a boticas y farmacias.

2. CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA

Tipo de encuesta: Es un estudio **especializado** que recopilará información en los establecimientos de salud seleccionados, que permitan identificar, medir la percepción y satisfacción de los usuarios externos e internos de los servicios y seguros de salud en el marco del Aseguramiento Universal en Salud del Perú.

Método de recolección de datos: Se empleará el método de entrevista directa, con personal debidamente capacitado y entrenado para tal fin y que entrevistará a cada población objetivo según establecimiento seleccionado registrando los datos en los cuestionarios respectivos.

Personal de campo: Evaluadores/as técnicos/as, supervisores/as locales, coordinadores/as departamentales y supervisores/as nacionales.

3. COBERTURA DE LA ENCUESTA

3.1 COBERTURA GEOGRAFICA

La Encuesta Nacional de Satisfacción del Aseguramiento Universal en Salud – 2014 se ejecutarán en los 24 departamentos del país y 181 establecimientos de salud distribuidos a nivel nacional.

El número de establecimientos de salud y cantidad de entrevistas, según departamento es la siguiente:

Cuadro Nº 1
Número de Establecimientos de Salud y Entrevistas, según Departamento

DEPARTAMENTO	Nº DE ESTABLE-CIMIENTO	TOTAL DE ENTREVIS-TAS	CONSULTA EXTERNA	MÉDICOS Y ENFERMER AS	OFICINA DE SEGUROS	FARMACIAS Y BOTICAS
Total	181	24442	13670	5067	1856	3849
AMAZONAS	4	698	440	83	63	112
ANCASH	8	1001	560	238	62	141
APURIMAC	6	838	510	139	63	126
AREQUIPA	11	1466	740	400	112	214
AYACUCHO	7	887	540	142	63	142
CAJAMARCA	7	896	540	151	63	142
CUSCO	7	1050	620	207	62	161
HUANCAVELICA	6	721	440	93	63	125
HUANUCO	8	894	560	146	62	126
ICA	7	950	500	245	63	142
JUNIN	7	921	540	157	63	161
LA LIBERTAD	10	1477	790	324	112	251
LAMBAYEQUE	9	1197	620	323	112	142
LIMA-CALLAO	22	3349	1400	1168	215	566
LORETO	7	803	500	115	63	125
MADRE DE DIOS	6	685	440	70	63	112
MOQUEGUA	4	687	400	113	63	111
PASCO	5	754	410	156	63	125
PIURA	10	1223	760	167	112	184
PUNO	6	904	540	151	63	150
SAN MARTIN	7	871	540	126	63	142
TACNA	7	804	440	177	62	125
TUMBES	5	683	420	88	63	112
UCAYALI	5	683	420	88	63	112

3.2 COBERTURA TEMPORAL

Todas las actividades de la “Encuesta Nacional de Satisfacción del Aseguramiento Universal en Salud – 2014”, se desarrollarán en un periodo de seis meses, las actividades operativas de la encuesta se desarrollarán en 45 días entre los meses de marzo, abril y mayo del año 2014.

3.3 TEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN

La temática a investigar para el levantamiento de información en el Establecimiento está dirigida a usuarios:

- **De Consulta Externa**, sobre el nivel de satisfacción percibidos y los principales problemas encontrados en el contexto del Aseguramiento Universal en Salud (AUS), es decir la percepción de satisfacción de los usuarios después de haber recibido la atención en el establecimiento de salud seleccionado.

La información a recopilar u obtener sobre los pacientes o usuarios de consulta externa, se presenta a continuación:

Capítulos	Temas
I.	Motivo de la atención actual.
II.	Satisfacción con el servicio.
III.	Seguros de salud.
IV.	Accesibilidad al establecimiento de salud y oportunidad de la atención.
V.	Reclamos.
VI.	Estado de salud.
VII.	Sobre el Aseguramiento Universal en Salud (AUS).
VIII.	Caracterización del entrevistado.
IX.	Características de la vivienda y Socio-económicas.

- **Del Personal Médico y de Enfermería**, sobre la percepción y satisfacción de los profesionales de la salud que laboran en los establecimientos de salud seleccionados.

La información a recopilar u obtener sobre los usuarios del personal médico y de enfermería se presenta a continuación:

Capítulos	Temas
I.	Caracterización del profesional de salud.
II.	Familia del profesional médico y de enfermería.
III.	Formación académica.
IV.	Migración.
V.	Actividad Laboral.
VI.	Aseguramiento en salud.
VII.	Seguridad en el trabajo.
VIII.	Información sobre procedimiento para presentar un reclamo o queja.
IX.	Información sobre el Aseguramiento Universal en Salud.
X.	Estrés Laboral (Burn Out).

- **De Oficina de Seguros**, sobre la percepción y satisfacción de la atención brindada, después de haber realizado algún trámite del SIS (Sistema Integral de Salud), en la Oficina de Seguros del establecimiento de salud (MINSA) Ministerio de Salud y en los Gobiernos Regionales (GR) del Sector Público de salud.

La información a recopilar u obtener sobre los usuarios de oficina de seguros, se presenta a continuación:

Capítulos	Temas
I.	Experiencia usuario SIS.
II.	Del trámite actual.
III.	Caracterización del entrevistado.

- **De Farmacias y Boticas**, sobre la percepción y satisfacción de los usuarios después de haber comprado algún medicamento en las farmacias o boticas cercanas al establecimiento de salud seleccionado.

La información a recopilar u obtener sobre los usuarios de farmacias o boticas, se presenta a continuación:

Capítulos	Temas
I.	Caracterización del entrevistado.
II.	Seguros de Salud.
III.	Percepción de atención en botica o farmacia.
IV.	De la compra del medicamento.
V.	Patrón de automedicación.
VI.	Patrón del comprador de receta.
VII.	Percepción de la automedicación y dolencia.

Registro de permanencia en emergencia, se van a registrar en el formato a aquellas personas que al momento de la entrevista, se encuentran internadas en cada sala de observación en el servicio de emergencia del establecimiento de salud seleccionado (MINSA-GR, EsSalud, Sanidades, Establecimientos de Salud Privados). Asimismo, se registrará a aquellas personas que estén en sala de espera después de haber sido atendidas por triaje en el servicio de emergencia.

La información a registrar del área de internado de emergencia, se presenta a continuación:

Paciente N°

Fecha de Ingreso.

Sexo.

Edad.

La información a registrar de los pacientes que están esperando después de haber sido atendidos en triaje, se presenta a continuación:

Paciente N°

Sexo.

Edad

Tiempo de espera desde que ingreso al EESS hasta ser atendido por triaje

4. DISEÑO MUESTRAL

4.1 Población y Cobertura del Marco Muestral

La población está definida como el conjunto de establecimientos de salud de MINSA, ESSALUD, clínicas privadas y sanidad de las fuerzas armadas y policiales.

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 (SUNASA).

Categoría de los Establecimientos de Salud

CATEGORIA	MINSA	ESSALUD	CLINICAS	FFAA/FFPP
I-4	Centros de Salud con Internamiento	Policlínicos	Policlínico	Centros médicos
II-1	Hospital I	Hospital I	Clínica – Hospital Zonal	Clínicas
II-2	Hospital II	Hospital II	Hospital Regional	Clínicas
III-1	Hospital III	Hospitales III y IV	Hospital Nacional, Hospital Central FAP Hospital Naval – Buque Hospital	Clínicas con internamiento
III-2	Hospitales o clínicas	Instituto		Instituto
III-E	II-E Hospitales o clínicas en atención en general			
	III-1 Hospitales o clínicas especializadas			
	III-2 Instituto de salud especializado			

4.2 Marco Muestral

El marco muestral para la selección de la muestra lo constituye la información estadística proveniente de los Establecimientos de Salud proporcionado por la Superintendencia Nacional de Salud (SUNASA).

4.3 Unidades de Muestreo

Para la encuesta se utilizan 2 unidades muestrales:

Unidad Primaria de Muestreo (UPM)

Está constituida por los establecimientos de salud del MINSA, ESSALUD, clínicas privadas y sanidades de las fuerzas armadas y policiales. El marco correspondiente se construyó en base a lo reportado por la Superintendencia Nacional de Aseguramiento de Salud (SUNASA). La selección de las UPM será de forma aleatoria tomando en consideración las categorías de los establecimientos de salud.

Unidad Secundaria de Muestreo (USM)

Está constituida por los usuarios elegibles: Consulta externa, los profesionales de salud que laboran dentro del establecimientos de salud (médicos y enfermeras), unidades de seguro (MINSa) y boticas-farmacias aledañas a los establecimientos de salud. La selección de las USM para el caso de usuarios ha sido de forma sistemática considerando el número de atenciones por día y la carga del evaluador/a técnico.

4.4 Estratos, según unidades de muestreo

Para el cálculo del tamaño muestral se considerará la siguiente población para definir las unidades de investigación.

ESTRATOS	UNIDAD PRIMARIA DE MUESTREO (UPM)	UNIDAD SECUNDARIA DE MUESTREO (USM)
Usuarios de los Servicios de Salud MINSa - GR.	EESS del MINSa-GR según región	Atendidos en consulta externa
Usuarios de los servicios de Salud de EsSalud.	EESS de EsSalud según región	Atendidos en consulta externa
Usuarios Establecimientos de Salud privados	Clínicas afiliadas según región	Atendidos en consulta externa
Usuarios de servicios de salud de Sanidades Policiales y FFAA	Hospitales Nacionales según región	Atendidos en consulta externa
Personal asistencial	EESS según región	Personal médico y de enfermería
Usuarios de Farmacias y Boticas	Farmacias y Boticas	Personas que compran medicamentos
Usuarios que realizan tramite en Unidades de Seguros	EESS del MINSa-GR	Personas que realizan algún trámite en unidades u oficinas de seguros

4.5 Niveles de inferencia

Los resultados de la encuesta tendrán los siguientes niveles de inferencia:

- Nacional: para todos los tipos de cuestionario
- Regional: para los cuestionarios
 - ✓ Dirigida a usuarios de consulta externa
 - ✓ Dirigida a personal médico y de enfermería

4.6 Definición de la muestra

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

La muestra es probabilística porque las unidades han sido seleccionadas mediante métodos al azar, lo cual permite efectuar inferencias a la población en base a la teoría de probabilidades.

En la primera etapa de muestreo se utiliza la selección sistemática con probabilidad proporcional al número de atenciones (PPT). En la segunda etapa, la selección es aleatoria.

4.7 Determinación del tamaño de la muestra

Para la presente investigación, según resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, se tiene que la población que no se encuentra satisfecha de los servicios que recibieron en los establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD es aproximadamente el 40 % de usuarios.

Asumiendo un nivel de confianza del 95%, un error aceptado en la estimación de p (margen de error) entre 3 y 9 puntos porcentuales, puede determinarse el tamaño de muestra de usuarios necesario, para estimar P en cada dominio de estudio.

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

$$n = [Z^2 p q N] / [d^2 (N-1) + Z^2 p q] * def * tnr$$

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 no se encuentran satisfechos en el servicio recibido en los establecimientos de salud público (38.0%).
q: % en que no ocurre p, entonces q = 1- p
N: Total de usuarios por establecimiento de salud (en base al marco proporcionado por SUNASA).
d: Margen de error aceptado en la estimación de p.
def: Efecto de diseño al usar muestreo con más de una etapa de selección, def = 1.2 (En base a resultados de la ENDES 2000).
tnr: Coeficiente de ajuste al tamaño muestral debido a la no respuesta.

Cuadro N° 2

Muestra de Usuarios, según Departamento

DEPARTAMENTO	MUESTRA USUARIOS TOTAL	MUESTRA CONSULTA EXTERNA	MUESTRA PROFESIONAL ES SALUD	MUESTRA USUARIOS BOTICA / FARMACIA	MUESTRA USUARIOS UNIDADES SEGUROS
TOTAL	24442	13670	5067	3849	1856
AMAZONAS	698	440	83	112	63
ANCASH	1001	560	238	141	62
APURIMAC	838	510	139	126	63
AREQUIPA	1466	740	400	214	112
AYACUCHO	887	540	142	142	63
CAJAMARCA	896	540	151	142	63
CUSCO	1050	620	207	161	62
HUANCAVELICA	721	440	93	125	63
HUANUCO	894	560	146	126	62
ICA	950	500	245	142	63
JUNIN	921	540	157	161	63
LA LIBERTAD	1477	790	324	251	112
LAMBAYEQUE	1197	620	323	142	112

LIMA-CALLAO	3349	1400	1168	566	215
LORETO	803	500	115	125	63
MADRE DE DIOS	685	440	70	112	63
MOQUEGUA	687	400	113	111	63
PASCO	754	410	156	125	63
PIURA	1223	760	167	184	112
PUNO	904	540	151	150	63
SAN MARTIN	871	540	126	142	63
TACNA	804	440	177	125	62
TUMBES	683	420	88	112	63
UCAYALI	683	420	88	112	63

4.8 Selección de la muestra

Selección de la Unidad Primaria de Muestreo (UPM)

El número de unidades primarias de muestreo se determina en función del número de establecimientos requeridos para cada área de estudio. Se procede a seleccionar las UPM mediante el muestreo sistemático con probabilidad proporcional al tamaño de atenciones.

La simbología utilizada es la siguiente:

nh: Tamaño muestral de UPM.

Mh: Total de atenciones, según el marco de SUNASA.

La fracción de muestreo en la primera etapa, o la probabilidad que la i-UPM:

$f_h = M_h / K_h$; donde:

$K_{h1} = M_h / n_h$: Intervalo de selección de las UPM.

M_{hi} : Total de atenciones en la i-UPM.

Selección de la Unidad Secundaria de Muestreo (USM)

En cada UPM seleccionada se procede a seleccionar la muestra en forma aleatoria.

La simbología utilizada es la siguiente:

g_{hi} : Muestra de USM en la i-UPM seleccionada.

$K_{h2} = M'_{hi} / g_{hi}$: Intervalo de selección de las USM.

M'_{hi} : Total de atenciones en la i-UPM.

La fracción de muestreo en la segunda etapa, o la probabilidad que la j-USM de la i-UPM sea seleccionada en la muestra es:

$f_h = 1 / K_{h2}$

4.9 Cálculo de los Factores de Expansión

El factor de expansión se define como el inverso de la probabilidad de selección, nos muestra a cuantos usuarios en la población representa cada usuario de la muestra, y se calcula a nivel de la última unidad de selección, para este caso, el usuario. La selección de la muestra se efectuó a nivel de departamento.

Para ilustrar el cálculo de la probabilidad de selección y los factores de expansión correspondientes, puede considerarse el caso de los usuarios seleccionadas en unidades primarias de muestreo de un departamento. La probabilidad de selección de cada usuario será calculada a través de la formula siguiente:

$$Phij = \left[\frac{nh}{Mh} \right] \times \left[\frac{m hij}{M' hij} \right]$$

Dónde:

Phij = Probabilidad final de selección

1º Etapa de Selección:

nh = Número de UPM a seleccionarse en el departamento.

Mh = Número total de atenciones en el marco en el departamento.

Mhi = Total de atenciones en el marco para la i-UPM seleccionada

2º Etapa de Selección:

m hij = Número de usuarios seleccionadas en la j –ésima USM seleccionada dentro de la i-UPM seleccionada.

M' hij = Total de atenciones en el marco para la i-UPM seleccionada.

El factor de expansión básico es calculado como el inverso de la probabilidad final de selección Whij = 1 / Phij

4.10 Procedimientos de selección de la muestra

La muestra total para la encuesta en los 181 establecimientos de salud es de 24 442, distribuidos en usuarios de consulta externo (13670), profesionales de la salud (5067), boticas y farmacias (3849), usuarios de oficinas de seguros (1856) y el registro de los internos en emergencias, a continuación se dan las instrucciones a ser aplicados en el recojo de información en campo por cada uno de las unidades de investigación a ser estudiadas:

Usuarios de consulta externa

Son aquellas personas que van al establecimiento de salud a recibir una consulta médica y se les preguntara sobre el nivel de satisfacción luego de la atención y los principales problemas encontrados en el contexto del Aseguramiento Universal en Salud (AUS)

La muestra es de 13670 usuarios, distribuidos por género y grupo de edad; teniendo en cuenta los turnos de atención que realiza el establecimiento pudiendo ser de uno, dos o tres turnos en un día; es decir, mañana, tarde y noche. En el siguiente cuadro se observa la cantidad total de usuarios a ser entrevistados por género y grupo de edad en los 181 establecimientos seleccionados.

ENTREVISTA USUARIOS EXTERNOS (CONSULTAS)										
Totales			De 15 a 24 años		De 25 a 44 años		De 45 a 64 años		De 65 a + años	
TOTAL	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
100.0%	40%	60%	7%	13%	13%	23%	14%	18%	6%	7%
13670	5440	8230	930	1712	1804	3154	1871	2456	835	908

Los turnos de trabajo están determinados por el tipo de institución; es decir, MINSA, Essalud, FF.AA, Clínicas y categoría que pueden ser I-4, I-3/I-4, II-1, II-2, III-1 y III-2.

Establecimientos de salud con categoría I-4, E-3/I-4:

Los establecimientos de ésta categoría trabajan en un turno y/o dos turnos durante el día:

- Cuando trabaja solamente **un turno**, se trabajará toda la muestra programada en ese turno.
- Cuando trabaja en **dos turnos**, se aplicará en el primer turno (mañana) el 85% del total programado y un 15% del total programado en el segundo turno (tarde), su distribución será establecida tanto para su género como para grupo de edad.

Establecimientos de salud con categoría II-1 y II-2:

Los establecimientos de esta categoría trabajan un turno y/o dos turnos durante el día:

- Cuando trabaja solamente un turno, se aplicará toda la muestra programada en ese turno.
- Cuando trabaja en dos turnos, se distribuirá en el primer turno (mañana) el 65% del total programado y un 35% del total programado en el segundo turno (tarde), su distribución será establecida tanto para sexo como para grupo de edad.

Establecimientos de Salud con Categoría III-1 y III-2

Los establecimientos de esta categoría trabajan en uno, dos y/o tres turnos durante el día:

- Cuando trabaja solamente un turno, la muestra se programara en ese turno.
- Cuando trabaja en dos turnos, se distribuirá en el primer turno (mañana) el 60% del total programado y un 40% del total programado en el segundo turno (tarde), su distribución será establecido tanto para su género como para grupo de edad.
- Cuando trabaja en tres turnos, se distribuirá en el primer turno (mañana) el 40%, en el segundo turno (tarde) el 40% y en el tercer turno (noche) 20%, su distribución será establecido para su género como para grupo de edad.

Profesional médico y de enfermería

Son aquellas profesionales de salud de las instituciones prestadoras de salud, vinculadas a conocer características del personal relacionados a formación académica, actividad laboral, percepciones, satisfacción con el trabajo, estrés laboral de los profesionales de la salud y conocimiento referido a la SUNASA.

La muestra es de 5067 profesionales de salud, entrevistados por turno de atención que realiza el establecimiento que puede ser de uno, dos o tres turnos en un día.

PROFESIONALES DE LA SALUD		
Total	Médicos	Enfermeros
100%	44%	56%
5067	2218	2849

Los **turnos de trabajo** están determinados por el **tipo de institución**; es decir, MINSA, Essalud, FF.AA, Clínicas y la **categoría** en cada uno de ellos que pueden ser I-4, I-3/I-4, II-1, II-2, III-1 y III-2.

Establecimientos de Salud con Categoría I-4, E-3/I-4:

Los establecimientos de ésta categoría trabajan en un turno y/o dos turnos durante el día:

- Cuando trabaja solamente **un turno**, toda la muestra se programará en ese turno.
- Cuando trabaja en **dos turnos**, se distribuirá en el primer turno (mañana) el 85% del total programado y un 15% del total programado en el segundo turno (tarde), su distribución será tanto para médicos como para enfermeras.

Establecimientos de Salud con Categoría II-1 y II-2:

Los establecimientos de esta categoría trabajan un turno y/o dos turnos durante el día:

- Cuando trabaja solamente **un turno**, toda la muestra se programará en ese turno.
- Cuando trabaja en **dos turnos**, se distribuirá en el primer turno (mañana) el 65% del total programado y un 35% del total programado en el segundo turno (tarde), su distribución será tanto para médicos como para enfermeras.

Establecimientos de Salud con Categoría III-1 y III-2

Los establecimientos de esta categoría trabajan en uno, dos y/o tres turnos durante el día:

- Cuando trabaja solamente **un turno**, toda la muestra se programará en ese turno.
- Cuando trabaja en **dos turnos**, se distribuirá en el primer turno (mañana) el 60% del total programado y un 40% del total programado en el segundo turno (tarde), su distribución será establecida tanto para su género como para grupo de edad.
- Cuando trabaja en **tres turnos**, se distribuirá en el primer turno (mañana) el 40%, en el segundo turno (tarde) el 40% y en el tercer turno (noche) 20%, su distribución será para personal médico y de enfermería.

Usuarios de oficina de seguros

Son aquellas personas que acudieron a realizar algún trámite en la Oficina de Seguros dentro de un establecimiento de salud que pertenece al Ministerio de Salud (MINSA) y a los Gobiernos Regionales (Sector Público de salud). Este tipo de usuarios ha estado vinculado a conocer características, experiencia que ha tenido en la atención, conocimiento, satisfacción con los trámites seguidos y conocimientos.

La muestra es de 1856 personas, que serán distribuidos por turno de atención que realiza el establecimiento de salud que puede ser de uno, dos o tres turnos en un día.

Usuarios de Unidades de Seguros (MINSA)
1856

Establecimientos de Salud con Categoría I-4, E-3/I-4:

Los establecimientos de ésta categoría trabajan en un turno y/o dos turnos durante el día:

- Cuando trabaja solamente **un turno**, se aplicará toda la muestra programada en ese turno.
- Cuando trabaja en **dos turnos**, se distribuirá en el primer turno (mañana) el 85% del total programado y un 15% del total programado en el segundo turno (tarde).

Establecimientos de Salud con Categoría II-1 y II-2:

Los establecimientos de esta categoría trabajan un turno y/o dos turnos durante el día, distribuyéndose:

- Cuando trabaja solamente **un turno**, se aplicará toda la muestra programada en ese turno.
- Cuando trabaja en **dos turnos**, se distribuirá en el primer turno (mañana) el 65% del total programado y un 35% del total programado en el segundo turno (tarde).

Establecimientos de Salud con Categoría III-1 y III-2

Los establecimientos de esta categoría trabajan en uno, dos y/o tres turnos durante el día:

- Cuando trabaja solamente **un turno**, se ampliará toda la muestra programada en ese turno.
- Cuando trabaja en **dos turnos**, se distribuirá en el primer turno (mañana) el 60% del total programado y un 40% del total programado en el segundo turno (tarde).
- Cuando trabaja en **tres turnos**, se distribuirá en el primer turno (mañana) el 40%, en el segundo turno (tarde) el 40% y en el tercer turno (noche) 20%.

Usuarios de Farmacias y Boticas

Son aquellas personas que acudieron a comprar algún tipo de medicamento en una farmacia o botica cercana a un establecimiento de salud para sí mismo, su pareja o su hijo. Este tipo de usuarios ha estado vinculado a conocer características, comportamientos, información que tiene sobre el fármaco, su pertenencia a algún seguro de salud, percepciones y opiniones, así como conocer si compra algún producto con o sin receta.

La muestra es de 3849 usuarios de farmacias y boticas, que se encuentren alrededor de 2 cuadras del establecimiento de salud y en los turnos establecidos del mismo, donde la cantidad total de entrevistas a realizarse serán proporcionales al total de farmacias y boticas existentes en las 2 cuadras alrededor del establecimiento de salud, si no existiera farmacias y boticas en este perímetro se avanzara progresivamente alrededor de 3, 4, 5 etc. cuadras alrededor hasta, encontrar las farmacias y boticas para la entrevista. Por cada farmacia o botica se recogerá el punto GPS.

Boticas y Farmacias
3849

Los turnos de trabajo están determinados por el tipo de establecimiento y la categoría de cada uno de ellos:

Establecimientos de Salud con Categoría I-4, E-3/I-4:

Los establecimientos de ésta categoría trabajan en un turno y/o dos turnos durante el día:

- Cuando trabaja solamente **un turno**, se aplicará toda la muestra programada en ese turno.
- Cuando trabaja en **dos turnos**, se distribuirá en el primer turno (mañana) el 85% del total programado y un 15% del total programado en el segundo turno (tarde).

Establecimientos de Salud con Categoría II-1 y II-2:

Los establecimientos de esta categoría trabajan un turno y/o dos turnos durante el día, distribuyéndose:

- Cuando trabaja solamente **un turno**, se aplicará toda la muestra programada en ese turno.
- Cuando trabaja en **dos turnos**, se distribuirá en el primer turno (mañana) el 65% del total programado y un 35% del total programado en el segundo turno (tarde).

Establecimientos de Salud con Categoría III-1 y III-2

Los establecimientos de esta categoría trabajan en uno, dos y/o tres turnos durante el día:

- Cuando trabaja solamente **un turno**, se trabajará toda la muestra programada en ese turno.
- Cuando trabaja en **dos turnos**, se distribuirá en el primer turno (mañana) el 60% del total programado y un 40% del total programado en el segundo turno (tarde).
- Cuando trabaja en **tres turnos**, se distribuirá en el primer turno (mañana) el 40%, en el segundo turno (tarde) el 40% y en el tercer turno (noche) 20%.

Registro de Permanencia en Emergencia

En esta unidad de investigación se registrarán a todas aquellas personas que al momento de la entrevista se encuentran internadas en el área de emergencias, del establecimiento de salud seleccionado, (MINSA-GR, Es Salud, FF.AA., Establecimientos de Salud Privados), con la finalidad de determinar la cantidad de personas internadas y su tiempo de permanencia.

El registro se realizará por única vez en el establecimiento de salud y puede tener una, dos o tres salas de emergencias, todas serán registradas.

5. PRODUCTOS

- Base de datos
- Cuadros estadísticos (Resultados definitivos).