

**USUARIOS DE CONSULTA
EXTERNA DE LOS
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD**

1

Capítulo 1

Usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud

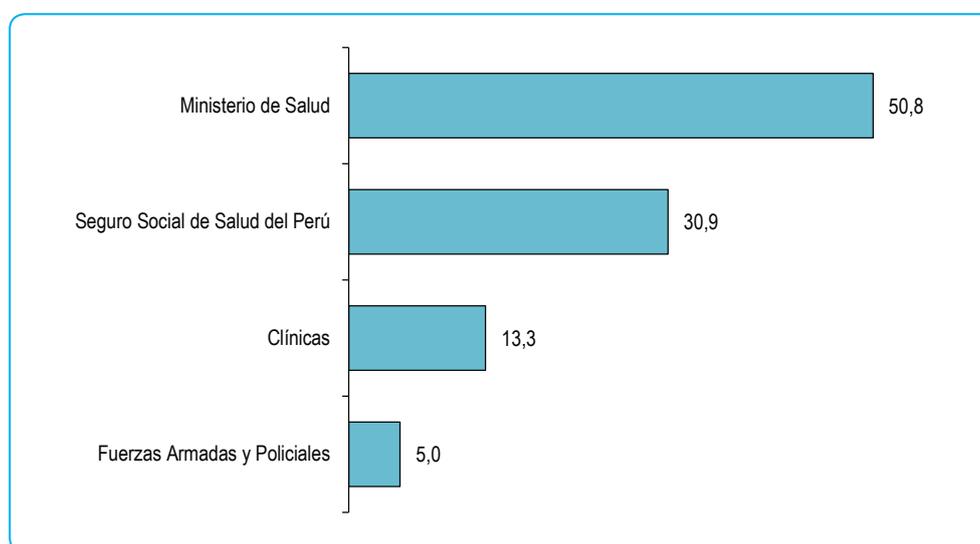
La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud recabó información a nivel nacional, de una muestra de 13 mil 670 usuarios de 15 a más años de edad que fueron atendidos por personal médico en el servicio de consulta externa de 181 establecimientos de salud del Ministerio de Salud, Seguro Social de Salud del Perú, Clínicas, Fuerzas Armadas y Policiales, para conocer la percepción del nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida y con los servicios que le brinda su seguro de salud; asimismo, identificar los principales problemas o dificultades en la atención.

Los establecimientos de salud brindan el servicio de consulta externa, para la atención integral del usuario mediante actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación y rehabilitación de problemas de salud, para mantener o restablecer su estado de salud.

1.1 Características de la muestra de los establecimientos de salud

La encuesta se desarrolló con una muestra de 181 establecimientos de salud, de los cuales el 50,8% correspondían al Ministerio de Salud, el 30,9% al Seguro Social de Salud del Perú, el 13,3% a las Clínicas y el 5,0% a las Fuerzas Armadas y Policiales.

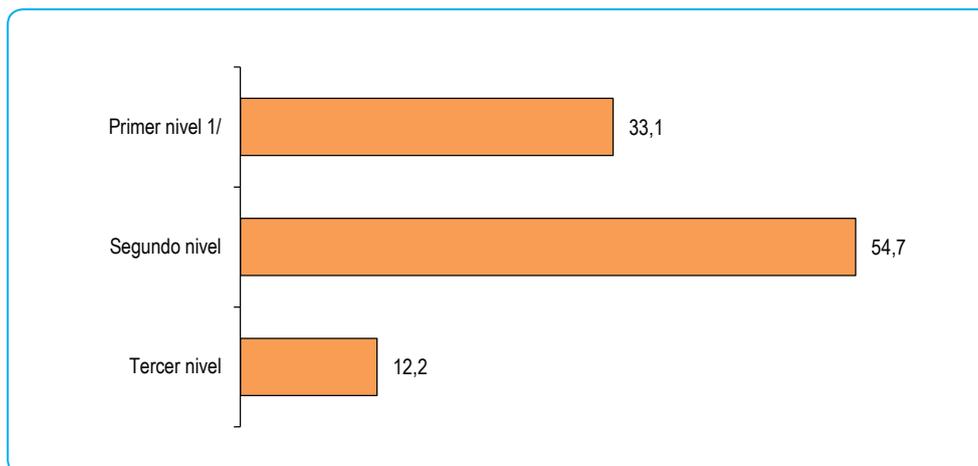
GRÁFICO N° 1.1
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN INSTITUCIÓN DE SALUD, 2014
(Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

De los 181 establecimientos de salud seleccionados, la distribución por nivel de atención fue la siguiente: el 54,7% correspondían al segundo nivel de atención (establecimientos de salud con categoría II-1, II-2 y II-E), el 33,1% al primer nivel de atención (establecimientos de salud con categoría I-3 y I-4) y el 12,2% al tercer nivel de atención (establecimientos de salud con categoría III-1, III-2 y III-E).

GRÁFICO N° 1.2
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN NIVEL DE ATENCIÓN, 2014
 (Porcentaje)



1/ Incluye establecimientos de salud con categoría I-3 y I-4.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

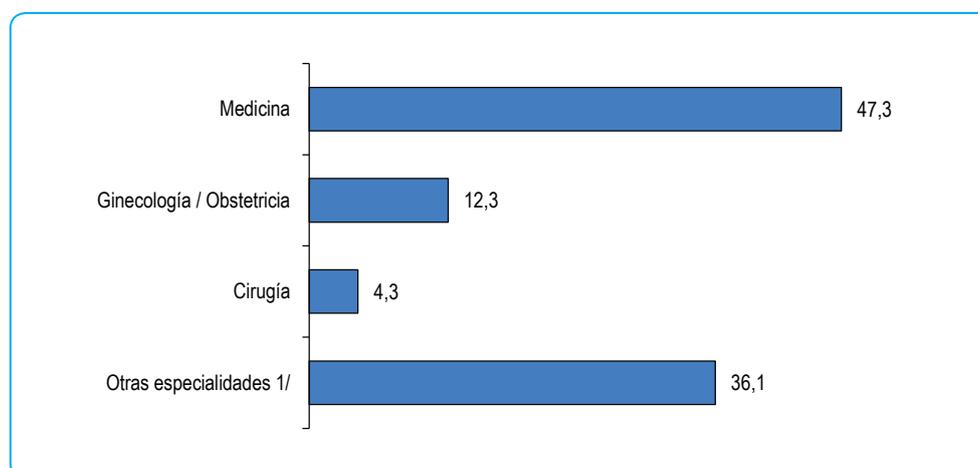
1.2 Características del usuario de consulta externa del establecimiento de salud

La encuesta recabó información de usuarios del servicio de consulta externa, de 15 a más años de edad, que acudieron al establecimiento de salud para recibir atención de salud.

a. Usuario de consulta externa según consultorio donde se atendió

El 47,3% de los usuarios del servicio de consulta externa entrevistados, se atendieron en el consultorio de medicina (consultorio de medicina interna, medicina general o medicina), el 36,1% fueron atendidos en los consultorios especializados de cardiología, dermatología, anestesiología, etc.; y el 12,3% en el consultorio de ginecología y obstetricia.

GRÁFICO N° 1.3
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,
SEGÚN CONSULTORIO DONDE SE ATENDIÓ, 2014
 (Porcentaje)



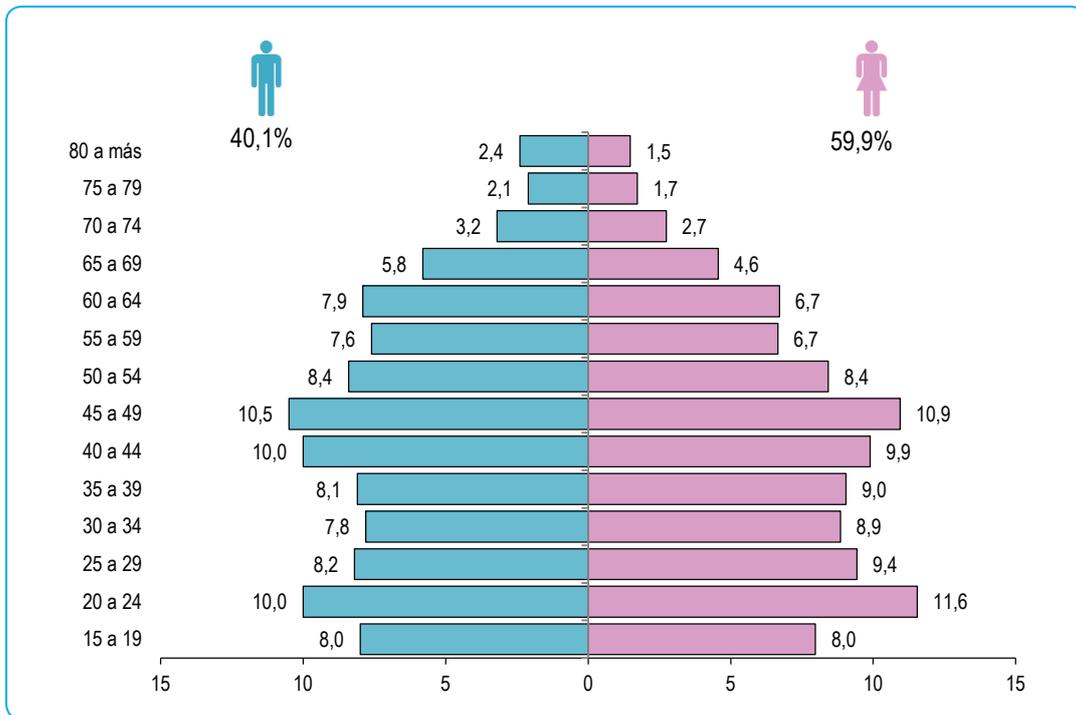
1/ Comprende consultorio de cardiología, dermatología, anestesiología, endocrinología, etc.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

b. Usuario de consulta externa según sexo y edad

El 59,9% de usuarios del servicio de consulta externa son mujeres y el 40,1% son hombres. El grupo etáreo atendido con mayor frecuencia fue de 20 a 24 años, siendo el 10,0% hombres y 11,6% mujeres, seguido del grupo etáreo de 45 a 49 años y de 40 a 44 años.

GRÁFICO N° 1.4
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN
EDAD Y SEXO, 2014
 (Porcentaje)

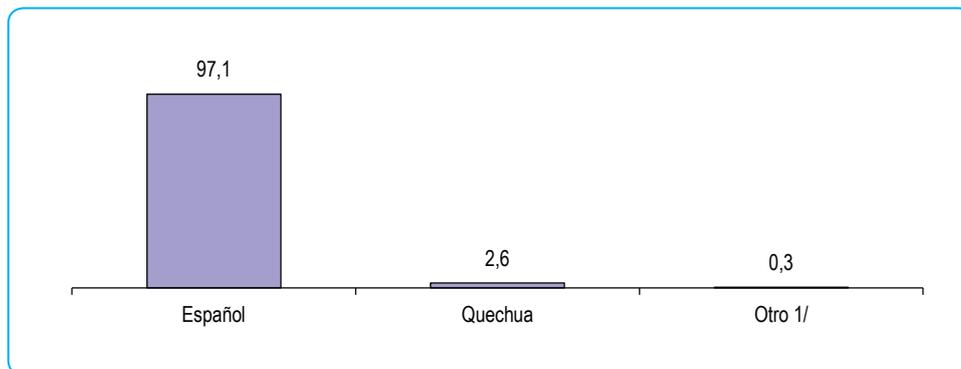


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

c. Usuario de consulta externa según idioma

El 97,1% de usuarios del servicio de consulta externa de los establecimientos de salud se comunican en sus hogares con el idioma castellano.

GRÁFICO N° 1.5
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN IDIOMA, 2014
 (Porcentaje)



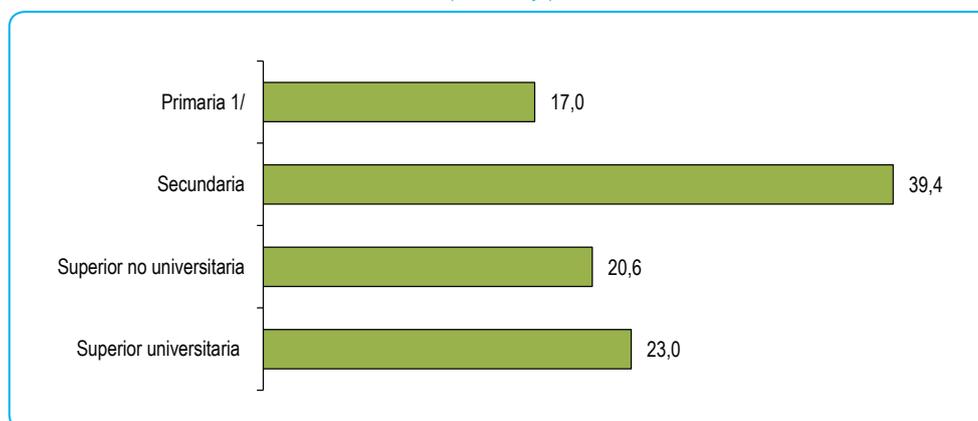
1/ Incluye aymara, awajun y shawi.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

d. Usuario de consulta externa según nivel educativo

El 39,4% de los usuarios de consulta externa son del nivel educativo secundaria, el 23,0% del nivel superior universitaria, el 20,6% del nivel superior no universitaria y el 17,0% del nivel primaria.

GRÁFICO N° 1.6
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,
SEGÚN NIVEL EDUCATIVO, 2014
(Porcentaje)



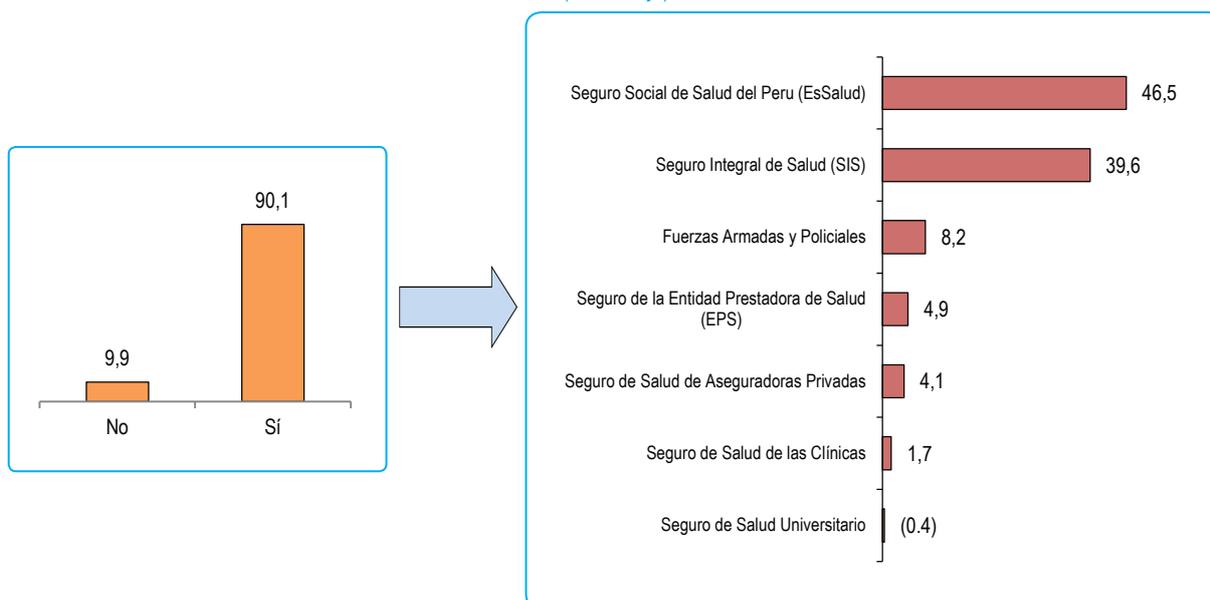
1/ Incluye sin nivel e inicial.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

e. Usuario de consulta externa según afiliación a algún seguro de salud

El 90,1% de los usuarios del servicio de consulta externa manifestaron estar afiliados a algún seguro de salud, y de ellos, el 46,5% al Seguro Social de Salud del Perú mientras que el 39,6% al Seguro Integral de Salud (SIS).

GRÁFICO N° 1.7
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN AFILIACIÓN
A ALGÚN SEGURO DE SALUD, 2014
(Porcentaje)

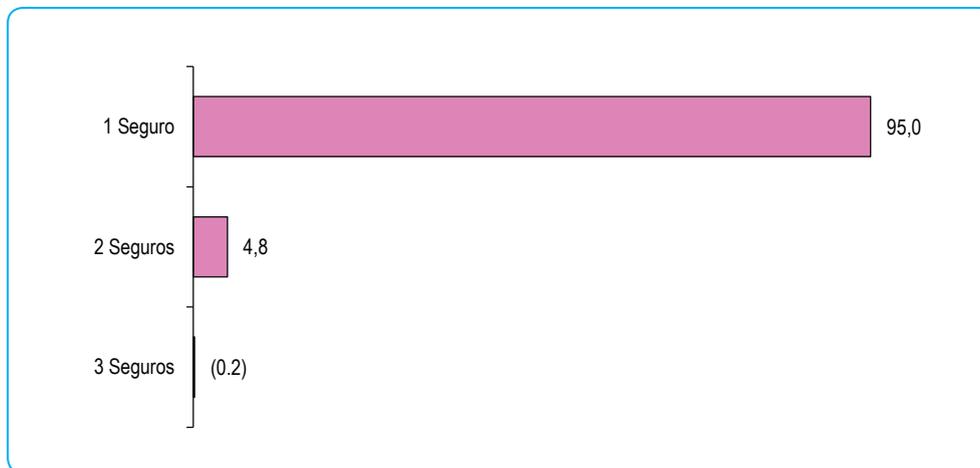


() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

De los usuarios que están afiliados a algún seguro de salud, el 95,0% refirió estar afiliado a un solo seguro de salud y el 4,8% a dos seguros de salud.

GRÁFICO N° 1.8
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN
NÚMERO DE AFILIACIONES A UN SEGURO DE SALUD, 2014
 (Porcentaje)



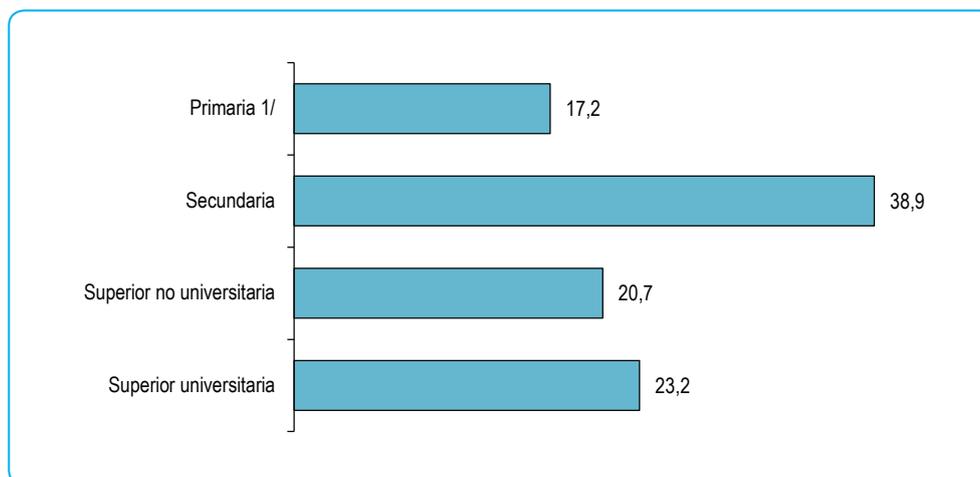
() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

f. Usuario de consulta externa según nivel educativo y afiliación a algún seguro de salud

El 38,9% de los usuarios del servicio de consulta externa que están afiliados a algún seguro de salud son del nivel educativo secundaria, el 23,2% del nivel superior universitaria y el 20,7% del nivel superior no universitaria.

GRÁFICO N° 1.9
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD POR AFILIACIÓN A
ALGÚN SEGURO DE SALUD, SEGÚN NIVEL EDUCATIVO, 2014
 (Porcentaje)



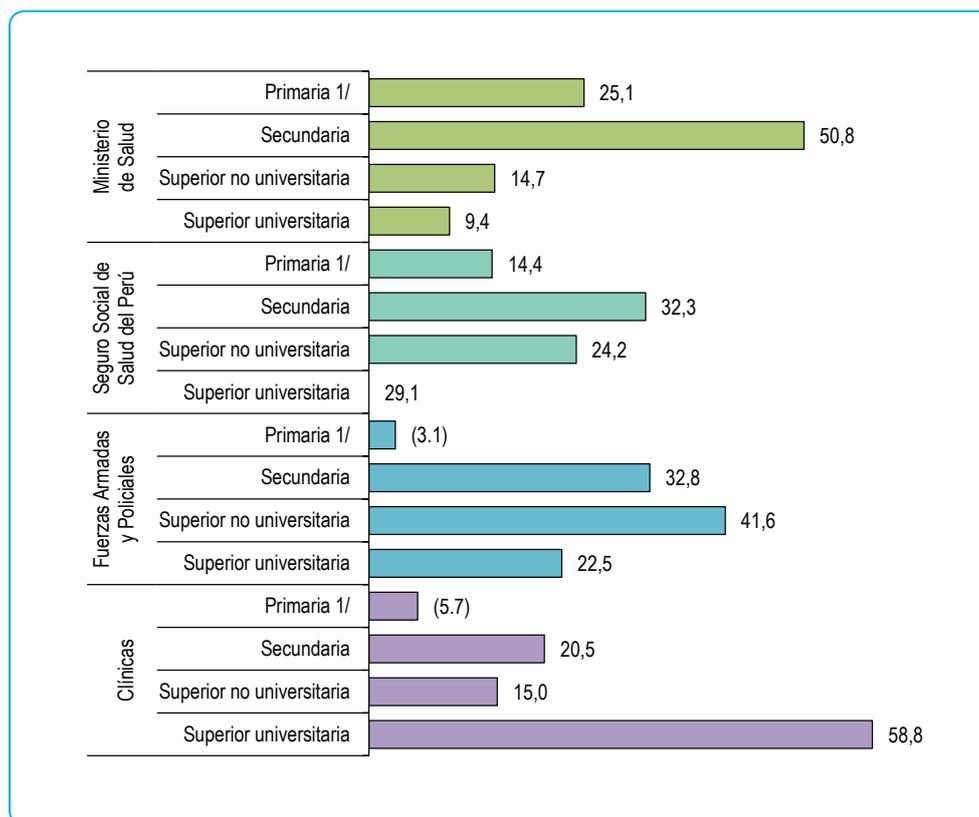
1/ Incluye sin nivel e inicial.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

Aseguramiento Universal en Salud 2014

El 50,8% de los usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud del Ministerio de Salud y 32,3% del Seguro Social de Salud del Perú son del nivel educativo secundaria, mientras que el 41,6% de los usuarios de los establecimientos de salud de las Fuerzas Armadas y Policiales son del nivel educativo superior no universitaria y 58,8% de las Clínicas son del nivel superior universitaria.

GRÁFICO N° 1.10
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD AFILIADOS A
ALGÚN SEGURO DE SALUD, POR NIVEL EDUCATIVO, 2014
(Porcentaje)



1/ Incluye sin nivel e inicial.

() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

1.3 Accesibilidad al establecimiento de salud

Los establecimientos de salud deben ser accesibles al usuario, para disminuir las barreras de acceso que limitan el uso de los servicios de salud.

a. Tiempo que demora en llegar el usuario de su vivienda al establecimiento de salud

El tiempo promedio que demoran en llegar los usuarios desde su vivienda al establecimiento de salud donde se atendió fue de 39 minutos. Los usuarios de establecimientos de salud del Ministerio de Salud demoran 39 minutos, los del Seguro Social de Salud del Perú y de las Fuerzas Armadas y Policiales 38 minutos, y de las Clínicas 48 minutos.

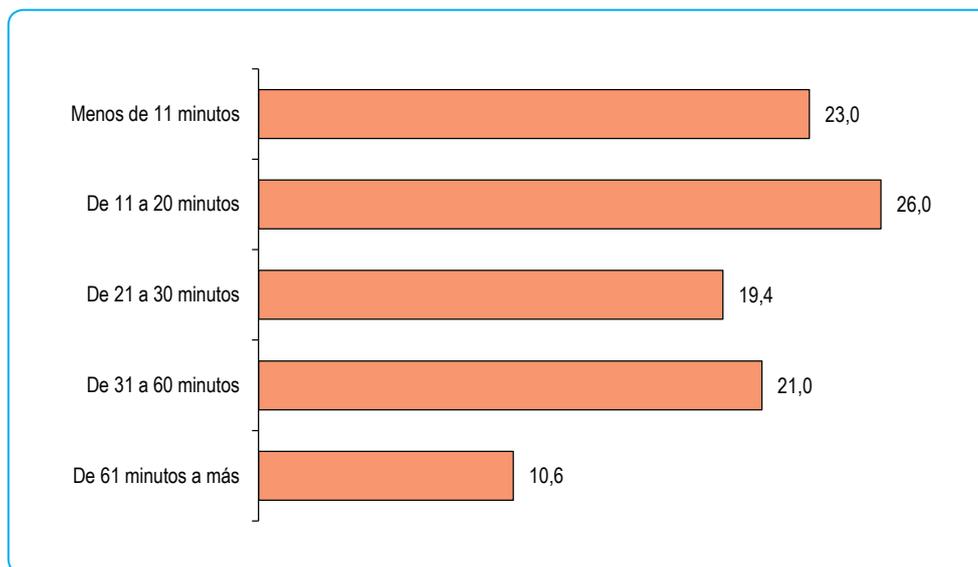
TABLA N° 1.1
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,
POR TIEMPO PROMEDIO QUE DEMORA EN LLEGAR DESDE SU VIVIENDA AL
ESTABLECIMIENTO DE SALUD, SEGÚN INSTITUCIÓN, 2014

Institución	Tiempo promedio (minutos)
Seguro Social de Salud del Perú	38
Fuerzas Armadas y Policiales	38
Ministerio de Salud	39
Clínicas	48

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

El 26,0% de los usuarios del servicio de consulta externa demoran en llegar desde su vivienda al establecimiento de salud entre 11 a 20 minutos, el 23,0% menos de 11 minutos y el 21,0% entre 31 a 60 minutos.

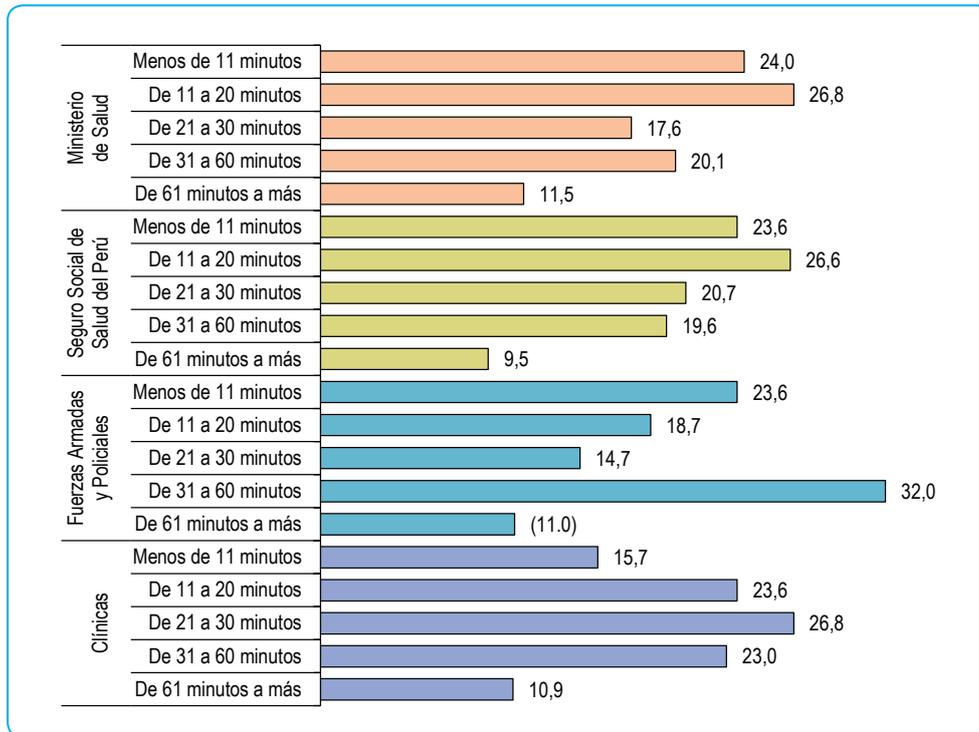
GRÁFICO N° 1.11
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN TIEMPO QUE
DEMORA EN LLEGAR DESDE SU VIVIENDA AL ESTABLECIMIENTO DE SALUD, 2014
 (Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

A nivel de institución de salud, el 32,0% de los usuarios del servicio de consulta externa de los establecimientos de salud de las Fuerzas Armadas y Policiales demoran en llegar desde su vivienda al establecimiento de salud entre 31 a 60 minutos; el 26,8% de los usuarios de los establecimientos de salud del Ministerio de Salud entre 11 a 20 minutos y el 26,8% de los usuarios de Clínicas de 21 a 30 minutos.

GRÁFICO N° 1.12
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD POR TIEMPO QUE
DEMORAN EN LLEGAR DESDE SU VIVIENDA AL ESTABLECIMIENTO DE SALUD,
SEGÚN INSTITUCIÓN DE SALUD, 2014
 (Porcentaje)



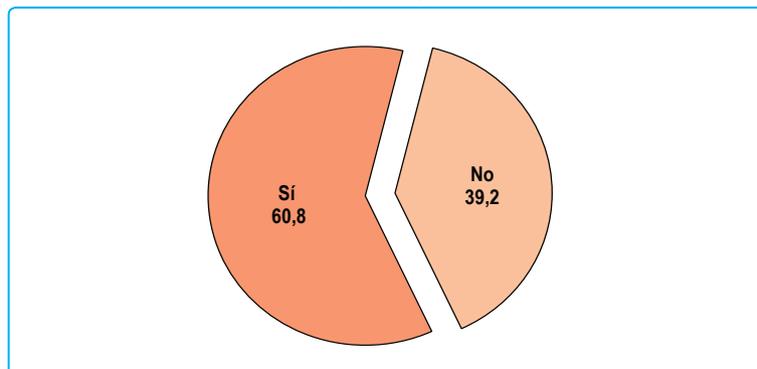
() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.
 Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

1.4 Oportunidad de atención de los usuarios de consulta externa en el establecimiento de salud

a. Oportunidad de la cita

El 60,8% de los usuarios del servicio de consulta externa de los establecimientos de salud obtuvieron cita para el mismo día que lo solicitaron.

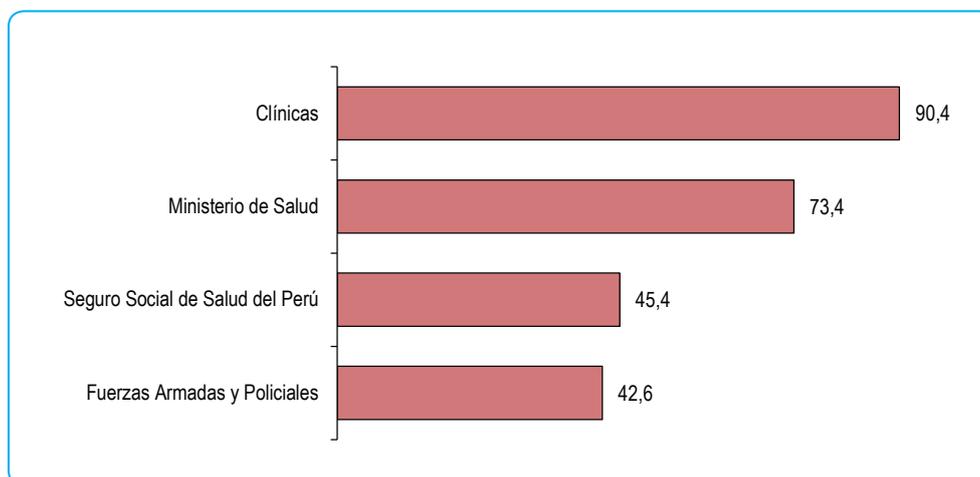
GRÁFICO N° 1.13
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS
DE SALUD, SEGÚN OBTENCIÓN DE LA CITA MÉDICA PARA
EL DÍA QUE SOLICITÓ, 2014
 (Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

De las cuatro instituciones de salud investigadas, que obtuvieron cita para el mismo día que lo solicitaron, el 90,4% son de Clínicas, el 73,4% del Ministerio de Salud y el 45,4% del Seguro Social de Salud del Perú.

GRÁFICO N° 1.14
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR OBTENCIÓN DE LA CITA PARA EL DÍA QUE SOLICITÓ, SEGÚN INSTITUCIÓN DE SALUD, 2014
 (Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

b. Días transcurridos para la obtención de la cita

Los usuarios que no obtuvieron cita para el día que lo solicitaron, en promedio esperan 17 días para obtenerla; en establecimientos de las Fuerzas Armadas y Policiales esperan 22 días, en el Seguro Social de Salud del Perú 19 días, en el Ministerio de Salud 12 días y en Clínicas 8 días.

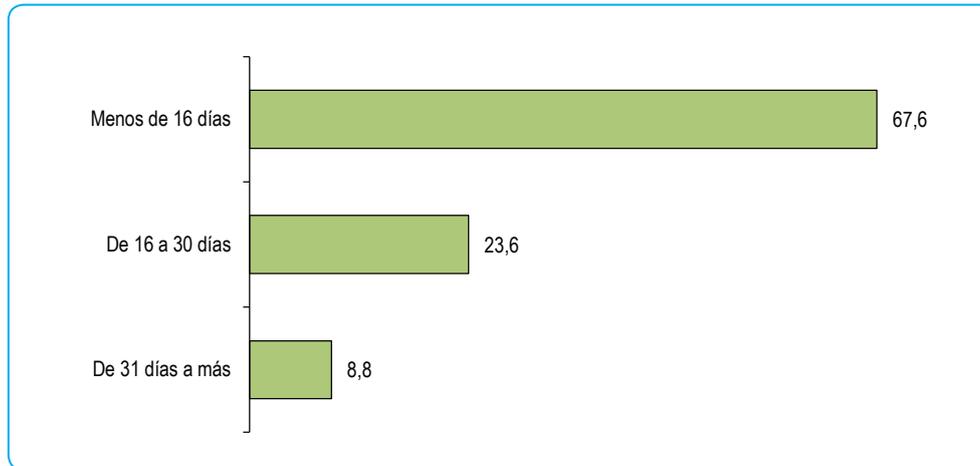
TABLA N° 1.2
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,
POR DIAS PROMEDIO QUE ESPERAN PARA OBTENER CITA,
SEGÚN INSTITUCIÓN, 2014

Institución	Tiempo promedio (días)
Seguro Social de Salud del Perú	19
Fuerzas Armadas y Policiales	22
Ministerio de Salud	12
Clínicas	8

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

De los usuarios que no obtuvieron cita para el mismo día que lo solicitaron, el 67,6% esperaron menos de 16 días para obtener una cita, el 23,6% entre 16 a 30 días y el 8,8% de 31 días a más.

GRÁFICO N° 1.15
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN DIAS
TRANSCURRIDOS PARA LA OBTENCIÓN DE CITA, 2014
 (Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

c. Tiempo de espera del usuario para la atención en el consultorio médico

La atención al usuario de consulta externa representa la capacidad de respuesta inmediata de los servicios del establecimiento de salud. El tiempo de espera para la atención mide la oportunidad y disponibilidad de los servicios en el momento que el usuario lo requiera; además, es un factor que influye en la satisfacción del usuario y en las expectativas del prestador de los servicios de salud.

Al conocer el tiempo promedio que espera el usuario para la atención de salud, se podrá identificar oportunidades de mejora del servicio.

El tiempo promedio de espera para la atención en el consultorio médico fue de 81 minutos. En los establecimientos del Ministerio de Salud fue de 114 minutos, en los del Seguro Social de Salud del Perú 58 minutos, en las Fuerzas Armadas y Policiales 50 minutos y en las Clínicas 35 minutos.

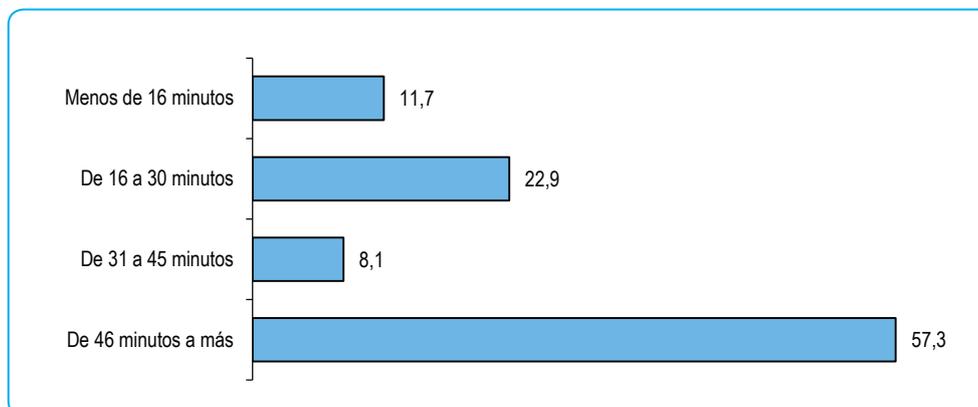
TABLA N° 1.3
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,
POR TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN,
SEGÚN INSTITUCIÓN, 2014

Institución	Tiempo promedio (minutos)
Seguro Social de Salud del Perú	58
Fuerzas Armadas y Policiales	50
Ministerio de Salud	114
Clínicas	35

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

El 57,3% de los usuarios de consulta externa esperaron de 46 minutos a más para ser atendidos, desde que llegaron al establecimiento de salud, el 22,9% de 16 a 30 minutos y el 11,7% esperó menos de 16 minutos.

GRÁFICO N° 1.16
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,
SEGÚN TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN, 2014
 (Porcentaje)

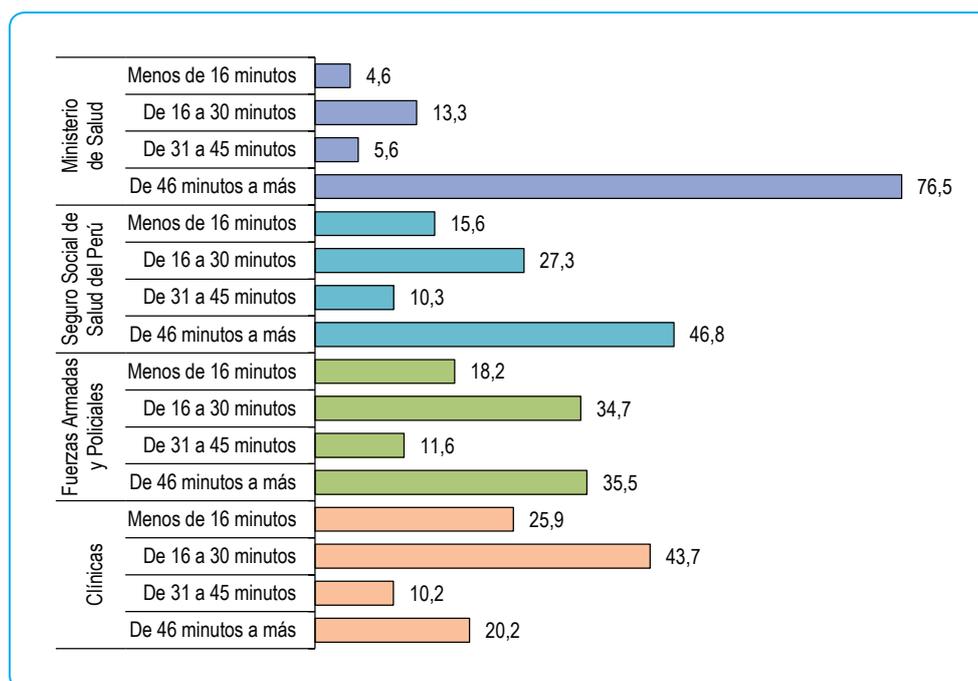


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

En todas las instituciones de salud, la mayoría de los usuarios esperan de 46 minutos a más para ser atendidos, a excepción de los usuarios de las Clínicas que lo hacen de 16 a 30 minutos.

El 76,5% de los usuarios de consulta externa de los establecimientos del Ministerio de Salud, el 46,8% de los usuarios del Seguro Social de Salud del Perú y el 35,5% de los usuarios de las Fuerzas Armadas y Policiales esperan de 46 minutos a más para ser atendidos.

GRÁFICO N° 1.17
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,
POR TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN, SEGÚN INSTITUCIÓN, 2014
 (Porcentaje)

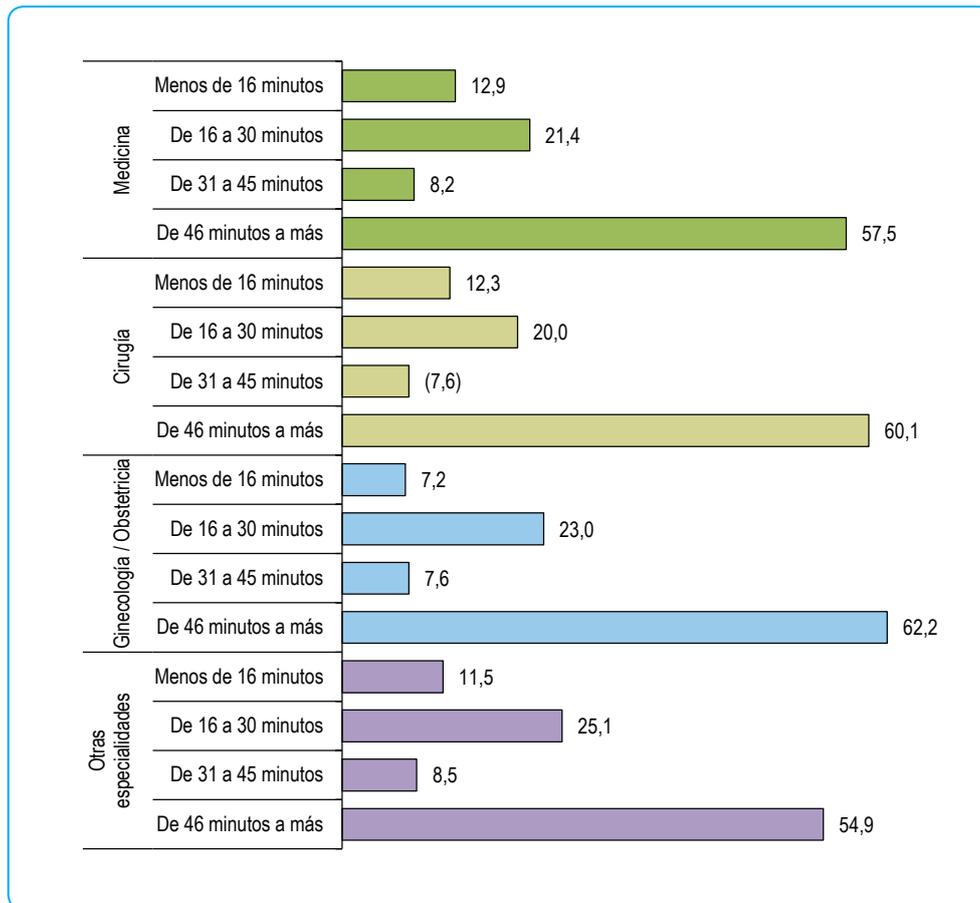


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

d. Tiempo de espera del usuario para la atención por servicio

En todos los consultorios investigados, el tiempo de espera para la atención de la mayoría de usuarios fue de 46 minutos a más, siendo mayor el porcentaje de usuarios que esperan para la atención en el consultorio de ginecología y obstetricia (62,2%), seguido del consultorio de cirugía (60,1%) y medicina (57,5%).

GRÁFICO N° 1.18
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD POR
TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN, SEGÚN SERVICIO, 2014
(Porcentaje)



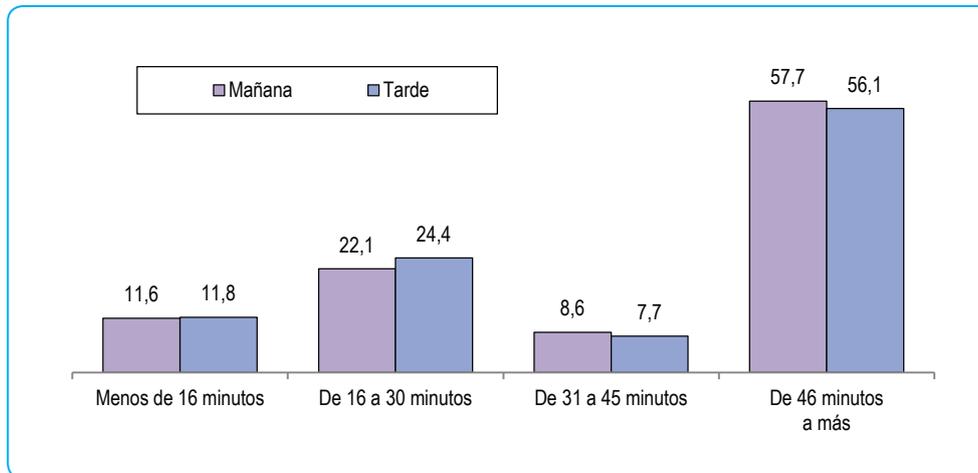
() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

e. Tiempo de espera del usuario para la atención por turno

En los turnos de atención mañana y tarde, los usuarios de consulta externa esperan de 46 minutos a más para ser atendidos; siendo mayor el porcentaje de usuarios que esperan para la atención del turno mañana (57,7%).

GRÁFICO N° 1.19
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR TIEMPO
DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN, SEGÚN TURNO, 2014
 (Porcentaje)

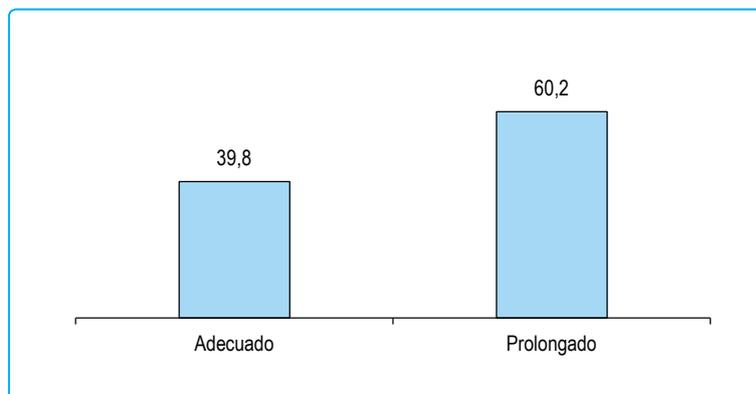


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

f. **Apreciación del usuario del tiempo de espera para la atención en el consultorio externo**

El 60,2% de los usuarios de consulta externa manifestaron que el tiempo de espera antes de la atención es prolongado.

GRÁFICO N° 1.20
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,
SEGÚN APRECIACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN, 2014
 (Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

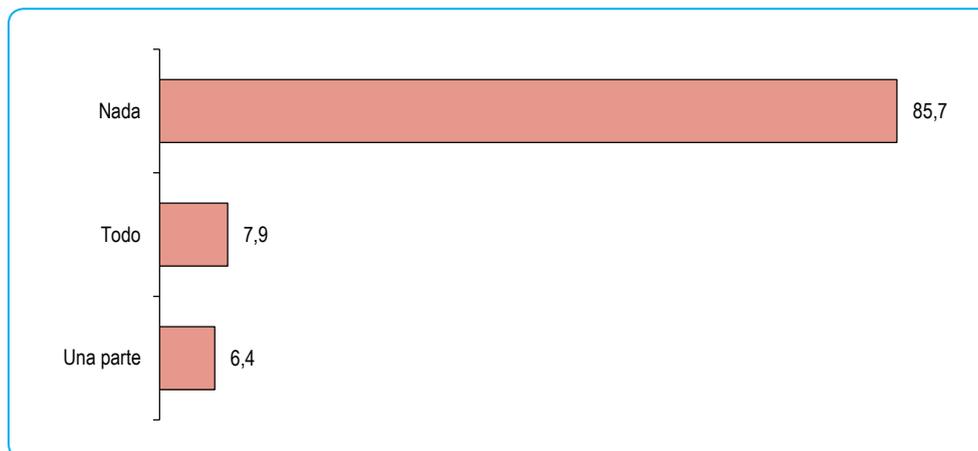
1.5 Atención actual del usuario de consulta externa

La consulta médica ambulatoria es una sesión personalizada entre el médico y el paciente ambulatorio (consulta externa). Comprende la entrevista inicial, la anamnesis, el examen físico para evaluar el estado de salud del paciente, el diagnóstico presuntivo, el plan terapéutico y en los casos requeridos la orden para estudios complementarios.

a. Pago de la consulta médica para la atención actual

De los pacientes que refirieron estar afiliados a algún seguro de salud, el 7,9% pagó de su bolsillo el costo de la consulta médica en su totalidad, el 6,4% pagó una parte y en el 85,7% de los usuarios la atención fue cubierta por su seguro de salud (Seguro Integral de Salud, Seguro Social de Salud del Perú, etc.).

GRÁFICO N° 1.21
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN PAGO DE LA CONSULTA PARA LA ATENCIÓN ACTUAL, 2014
(Porcentaje)

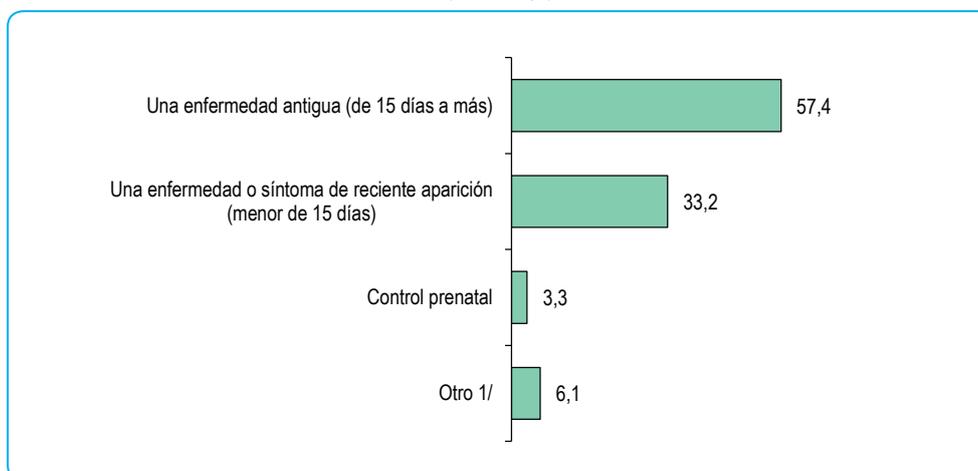


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

b. Motivo de atención en la consulta médica

El 57,4% de los usuarios de consulta externa acudieron por presentar una enfermedad antigua, es decir, de 15 días a más de duración, el 33,2% por una enfermedad o síntoma de reciente aparición y el 3,3% de las usuarias lo hicieron para el control prenatal.

GRÁFICO N° 1.22
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN MOTIVO DE CONSULTA, 2014
(Porcentaje)



1/ Comprende chequeo preventivo, accidente, control post operatorio, etc.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

c. Tiempo de duración de la consulta médica

El promedio de duración de la consulta médica fue de 14 minutos. En los establecimientos de salud del Ministerio de Salud, Seguro Social de Salud del Perú y Fuerzas Armadas y Policiales fue de 14 minutos, y en las Clínicas 17 minutos.

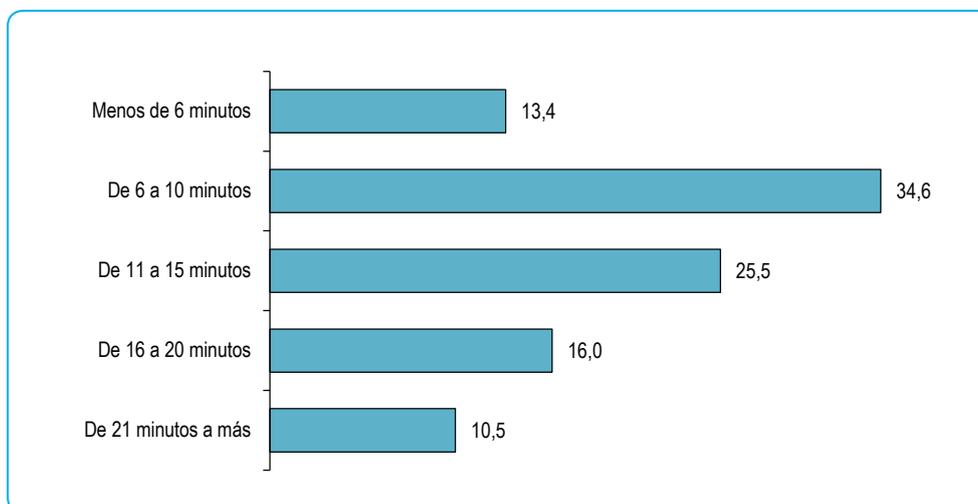
TABLA N° 1.4
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,
POR TIEMPO PROMEDIO QUE DURÓ LA CONSULTA MÉDICA,
SEGÚN INSTITUCIÓN, 2014

Institución	Tiempo promedio (minutos)
Seguro Social de Salud del Perú	14
Fuerzas Armadas y Policiales	14
Ministerio de Salud	14
Clínicas	17

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

El 34,6% de los usuarios refirieron que la atención en la consulta médica duró de 6 a 10 minutos, el 25,5% entre 11 a 15 minutos y el 16,0% entre 16 a 20 minutos.

GRÁFICO N° 1.23
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN TIEMPO
QUE DURÓ LA CONSULTA MÉDICA, 2014
(Porcentaje)

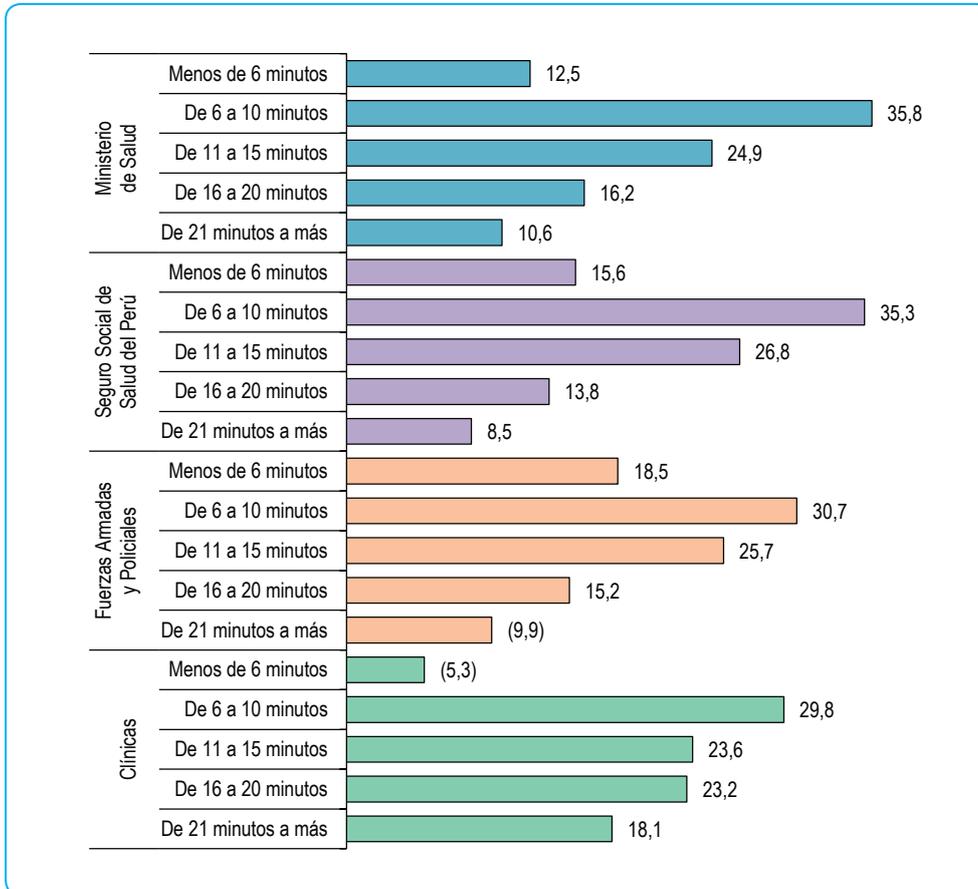


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

En las cuatro instituciones de salud investigadas, la mayoría de usuarios refirieron que la atención de la consulta duró de 6 a 10 minutos.

Siendo mayor el porcentaje de los usuarios que son atendidos de 6 a 10 minutos en los establecimientos de salud del Ministerio de Salud (35,8%), seguido del Seguro Social de Salud del Perú (35,3%) y las Fuerzas Armadas y Policiales (30,7%).

GRÁFICO N° 1.24
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR TIEMPO
QUE DURÓ LA ATENCIÓN MÉDICA, SEGÚN INSTITUCIÓN DE SALUD, 2014
 (Porcentaje)

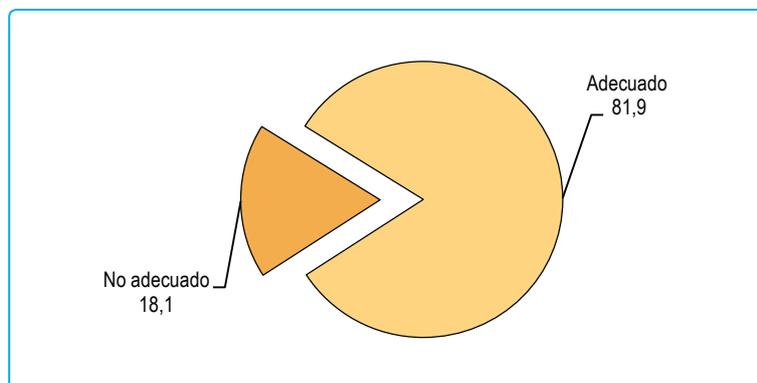


() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.
 Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

d. Percepción de los usuarios del tiempo de duración de la atención médica

Al 81,9% de los usuarios atendidos en la consulta médica les pareció adecuado el tiempo que duró la atención.

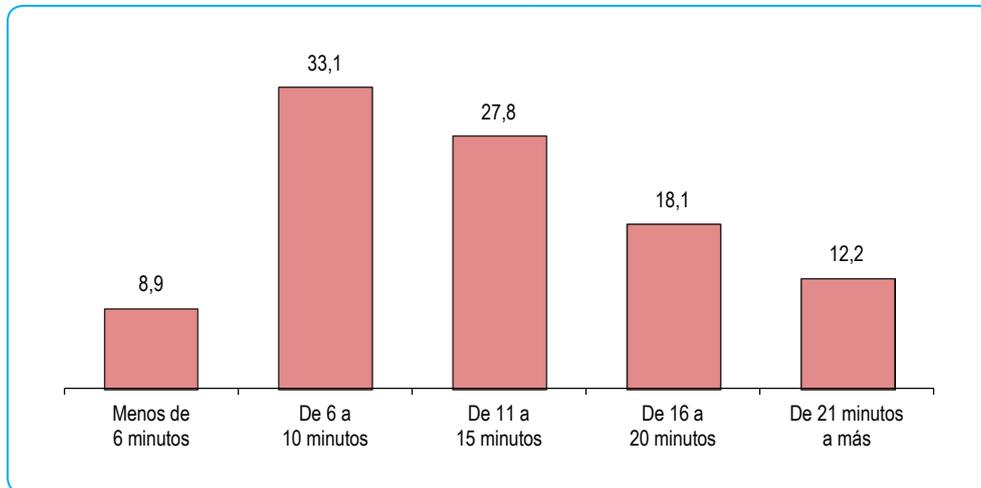
GRÁFICO N° 1.25
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,
SEGÚN PERCEPCIÓN DEL TIEMPO QUE DURÓ LA ATENCIÓN MÉDICA, 2014
 (Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

De los usuarios que manifestaron que el tiempo que duró la atención médica fue adecuado, el 33,1% refirió haber sido atendido de 6 a 10 minutos, el 27,8% de 11 a 15 minutos y el 18,1% de 16 a 20 minutos.

GRÁFICO N° 1.26
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD CON ADECUADA APRECIACIÓN DEL TIEMPO DE ATENCIÓN, SEGÚN TIEMPO QUE DURÓ LA CONSULTA MÉDICA, 2014
 (Porcentaje)

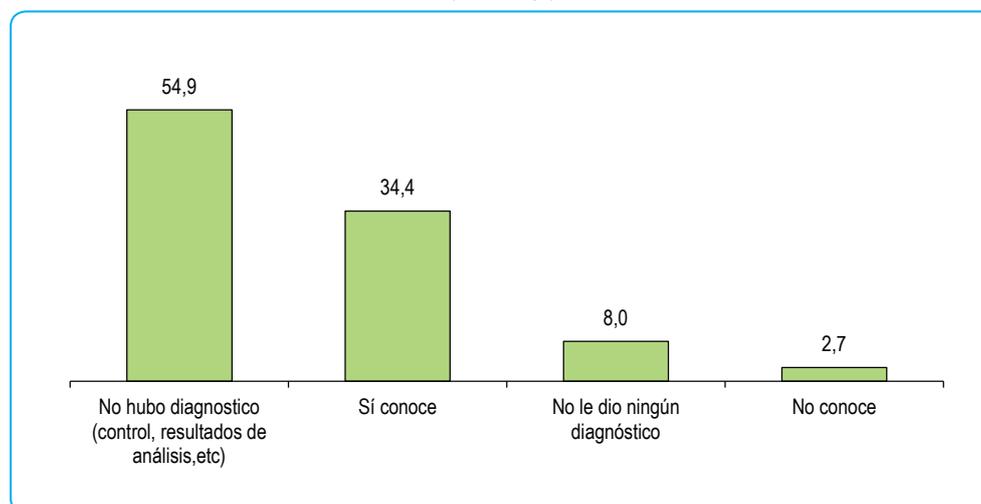


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

e. Conocimiento de los usuarios del diagnóstico de su enfermedad

El 54,9% de los usuarios de consulta externa refirieron que no hubo diagnóstico después de la atención, ya que acudieron por control de enfermedad, evaluación de resultados de análisis, etc.; el 34,4% refirió conocer el diagnóstico que le dio el médico que lo atendió y el 8,0% sostuvo que el médico que lo atendió no le dio ningún diagnóstico.

GRÁFICO N° 1.27
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN CONOCIMIENTO DEL DIAGNÓSTICO DE SU ENFERMEDAD, 2014
 (Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

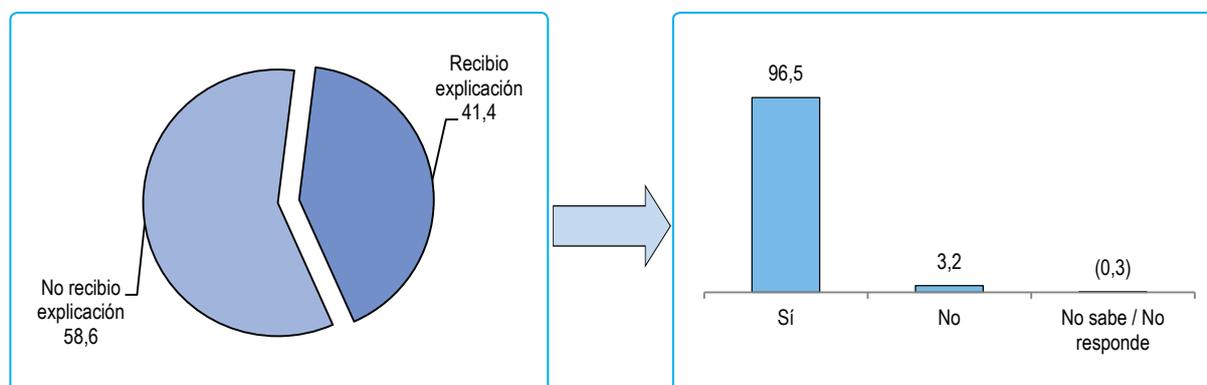
f. Usuario que recibe información o explicación del médico sobre la enfermedad o problema de salud

El proceso de atención interactúa bidireccionalmente, en la búsqueda de la solución del motivo de consulta, es importante que la información del médico tratante al usuario sobre su enfermedad o problema de salud sea completa, veraz, oportuna y entendible (derecho a ser informado), de tal manera que contribuya a generar en el usuario una actitud crítica y de colaboración que le permita tomar decisiones sobre su salud.

Uno de los factores de insatisfacción en los usuarios es la poca o nula información durante el proceso de atención y en muchos casos la información es poco comprensible por el usuario.

El 41,4% de los usuarios de consulta externa refirieron que el médico les explicó sobre su enfermedad o problema de salud, y de ellos, el 96,5% manifestó haber comprendido la explicación dada.

GRÁFICO N° 1.28
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN EXPLICACIÓN DEL MÉDICO SOBRE SU ENFERMEDAD O PROBLEMA DE SALUD, 2014
(Porcentaje)



() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

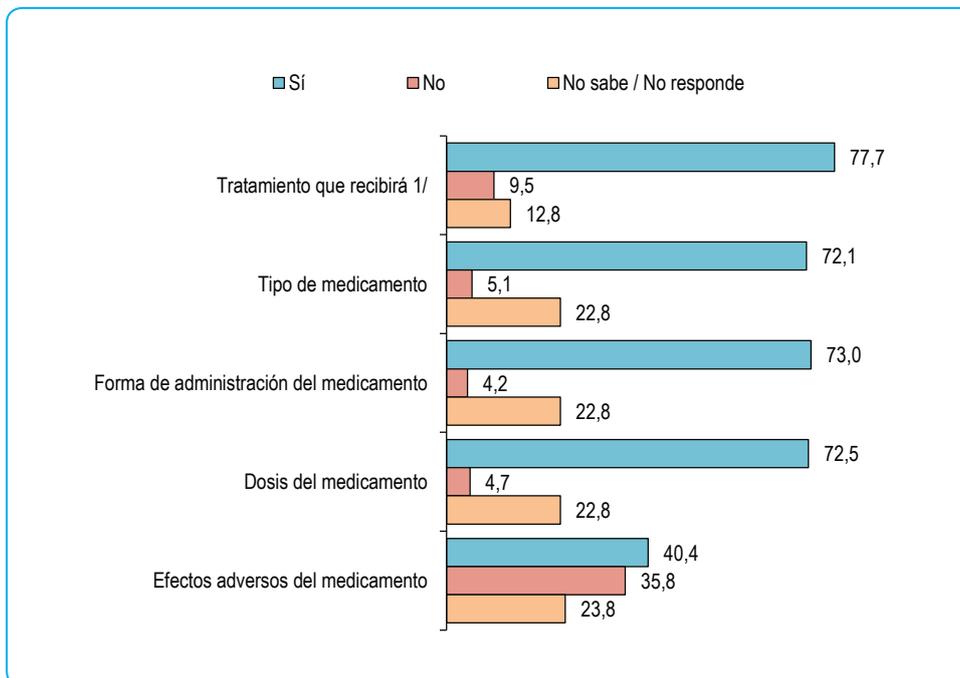
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

g. Explicación del médico sobre el tratamiento que recibirá el usuario

El médico tratante debe informar y explicar al usuario sobre el tratamiento que recibirá (terapia de rehabilitación, nutricional, psicológica, etc.), si se indica tratamiento farmacológico debe informarse acerca del medicamento prescrito (dosis, efectos no deseados, consecuencias de sobredosis, verificación de la fecha de vencimiento, etc.) y la importancia de cumplir con la prescripción establecida.

El 77,7% de los usuarios de consulta externa refirieron que el médico que lo atendió le explicó sobre el tratamiento que recibirá, al 73,0% se le explicó sobre la forma de administración del medicamento y al 72,5% la dosis de administración del medicamento. Además, solo el 40,4% refirió haber recibido explicación sobre los efectos adversos de los medicamentos que les fueron indicados.

GRÁFICO N° 1.29
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,
SEGÚN EXPLICACIÓN DEL TRATAMIENTO, 2014
 (Porcentaje)



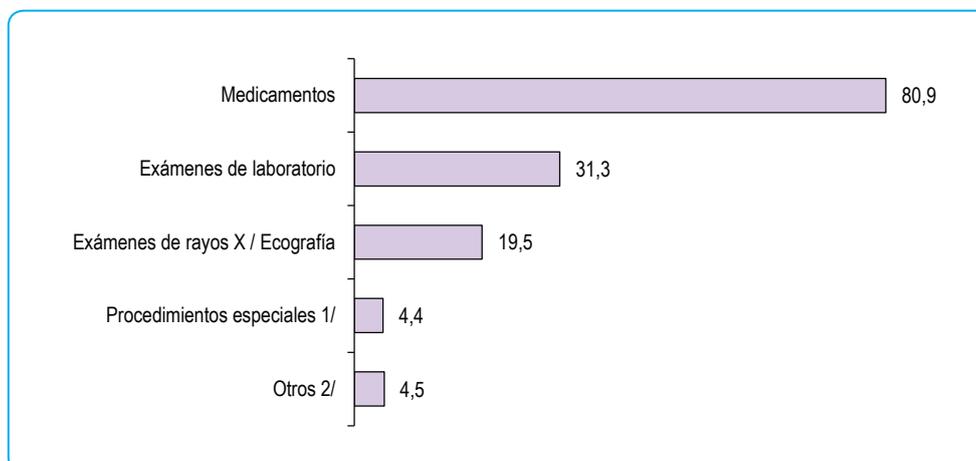
1/ Incluye tratamiento farmacológico, de rehabilitación, nutricional, etc.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

h. Indicaciones médicas de la consulta externa

Al 80,9% de los usuarios de consulta externa se les prescribió medicamentos como parte del tratamiento de la enfermedad o molestia por la cual consultaron, al 31,3% de los usuarios se le indicó algún tipo de examen de laboratorio y al 19,5% se le solicitó examen de rayos X o ecografía.

GRÁFICO N° 1.30
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN
INDICACIONES DEL MÉDICO, 2014
 (Porcentaje)



1/ Incluye endoscopia, electrocardiograma, tomografía.

2/ Comprende interconsulta a otra especialidad, procedimiento diagnóstico no invasivo, etc.

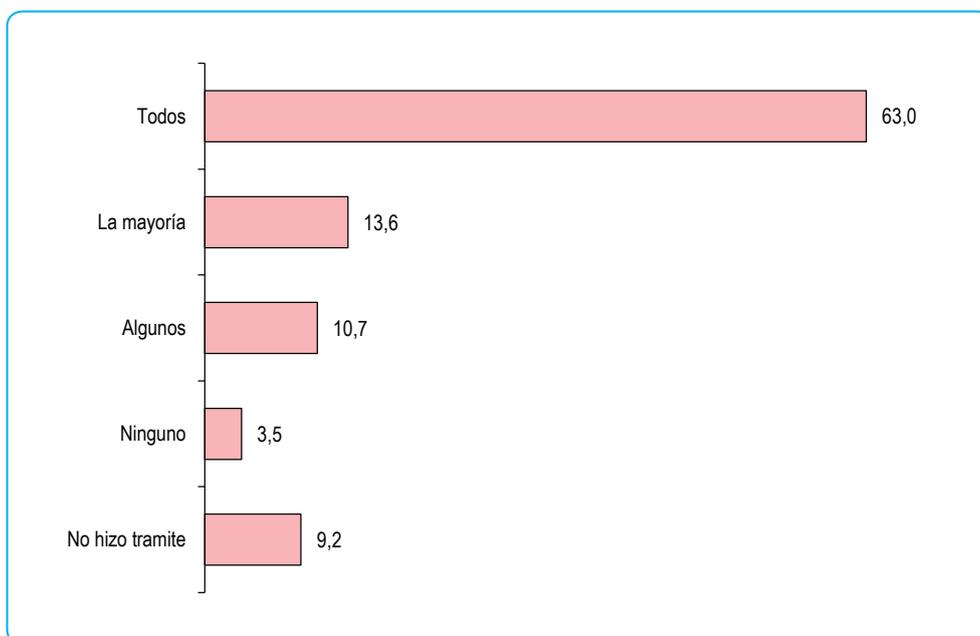
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

i. Disponibilidad de medicamentos en la farmacia del establecimiento de salud donde se atendió

La disponibilidad de medicamentos evalúa la capacidad resolutive de la organización para atender la demanda de medicamentos prescritos a los usuarios. Asimismo promueve que el servicio de farmacia esté adecuadamente abastecido para garantizar que los usuarios reciban todos los medicamentos indicados.

De los pacientes a quienes se les prescribió medicamentos en la consulta médica, el 63,0% accedió a todos los medicamentos indicados en la receta médica en el servicio de farmacia del establecimiento de salud, el 13,6% accedió a la mayoría y el 10,7% a algunos.

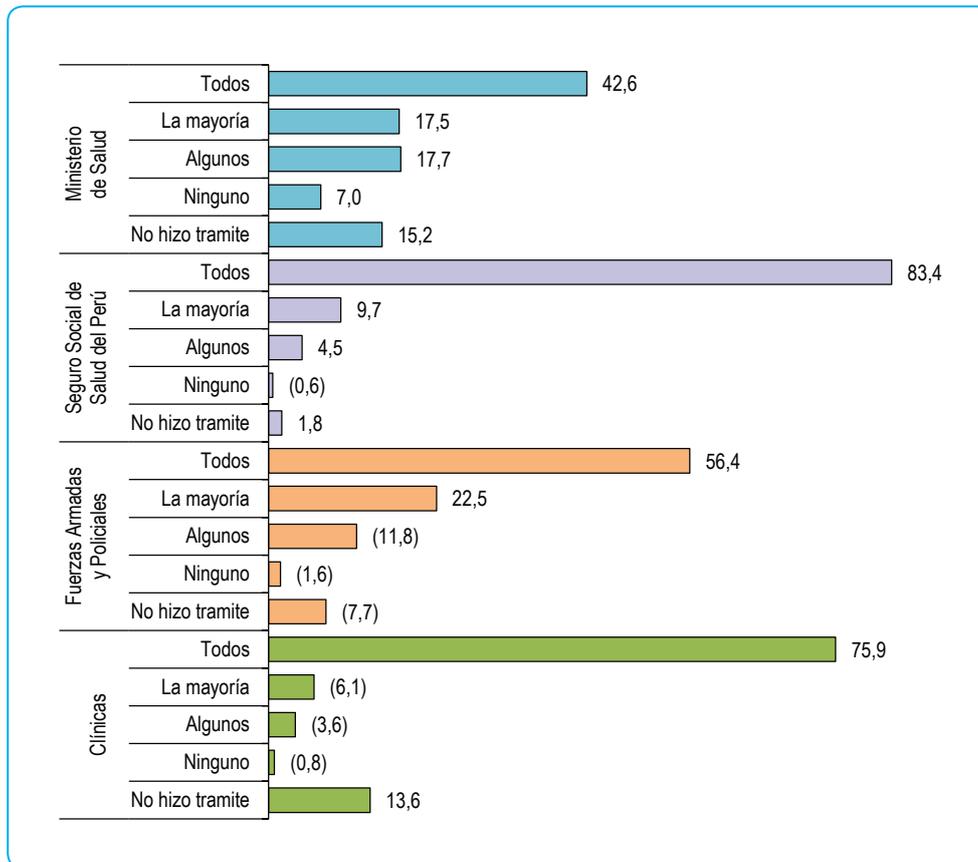
GRÁFICO N° 1.31
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,
SEGÚN DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS RECETADOS EN
EL SERVICIO DE FARMACIA, 2014
(Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

En las cuatro instituciones de salud investigadas, la mayoría de pacientes recibió todos los medicamentos prescritos en la receta médica en el servicio de farmacia del establecimiento de salud donde se atendió, siendo mayor el porcentaje de acceso a medicamentos en los establecimientos de salud del Seguro Social de Salud del Perú (83,4%), seguido de Clínicas (75,9%) y las Fuerzas Armadas y Policiales (56,4%).

GRÁFICO N° 1.32
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR ACCESO A
MEDICAMENTOS RECETADOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL ESTABLECIMIENTO
DE SALUD, SEGÚN INSTITUCIÓN, 2014
 (Porcentaje)



() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

1.6 Usuarios de consulta externa según percepción del trato recibido en la atención

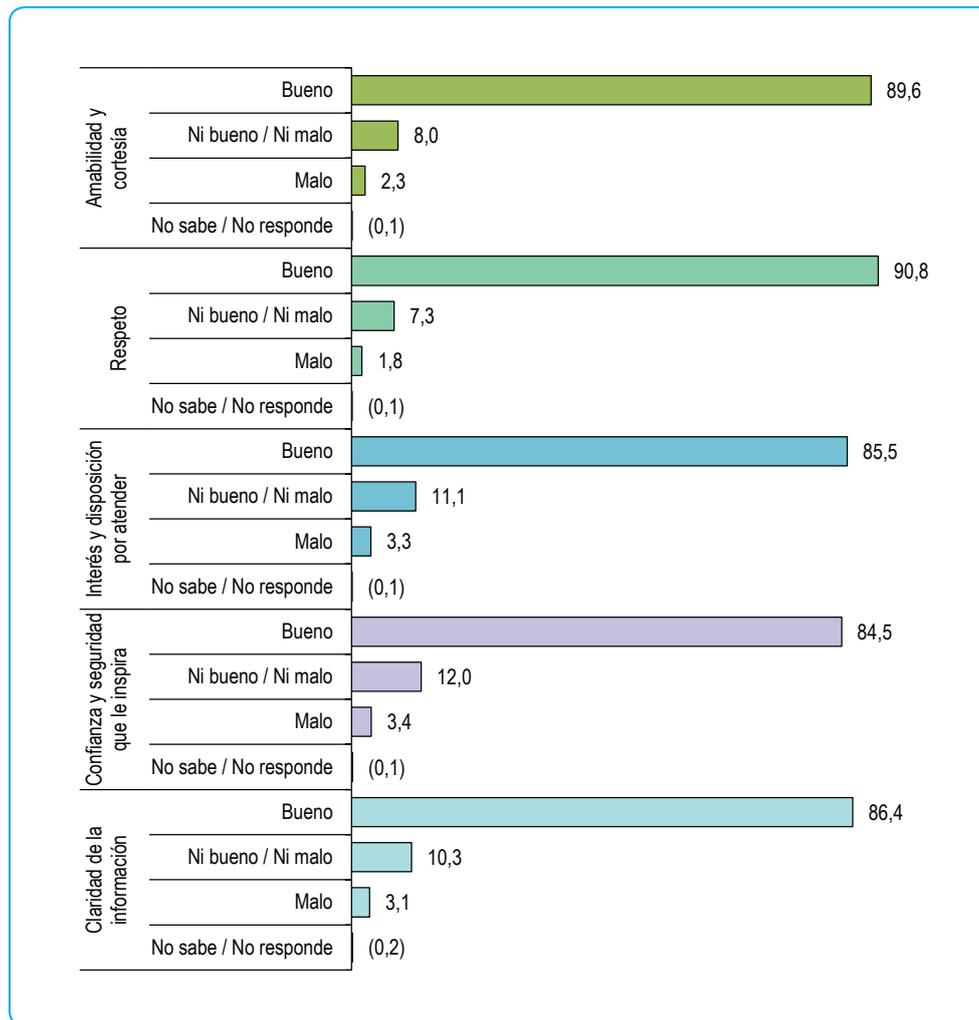
Se considera buen trato, a la amabilidad y cordialidad con que se brinda la atención y actitud empática en relación a los problemas de salud y enfermedad del usuario durante la atención, siendo importante para su satisfacción. El maltrato es un problema que se evidencia constantemente en las quejas de los usuarios. Se debe buscar el compromiso de los trabajadores en el cambio de actitudes para brindar una atención con buen trato.

Los usuarios perciben el respeto hacia ellos por el trato recibido del personal de salud en los servicios, cuando se consideran sus derechos, se valora su cultura y condiciones particulares de cada uno.

a. Usuarios de consulta externa según percepción del trato recibido en la atención por el personal médico

Los usuarios de consulta externa calificaron como bueno el trato respetuoso del médico (90,8%), amabilidad y cortesía (88,6%) y claridad en la información (86,4%).

GRÁFICO N° 1.33
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN PERCEPCIÓN
DEL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL MÉDICO, 2014
 (Porcentaje)



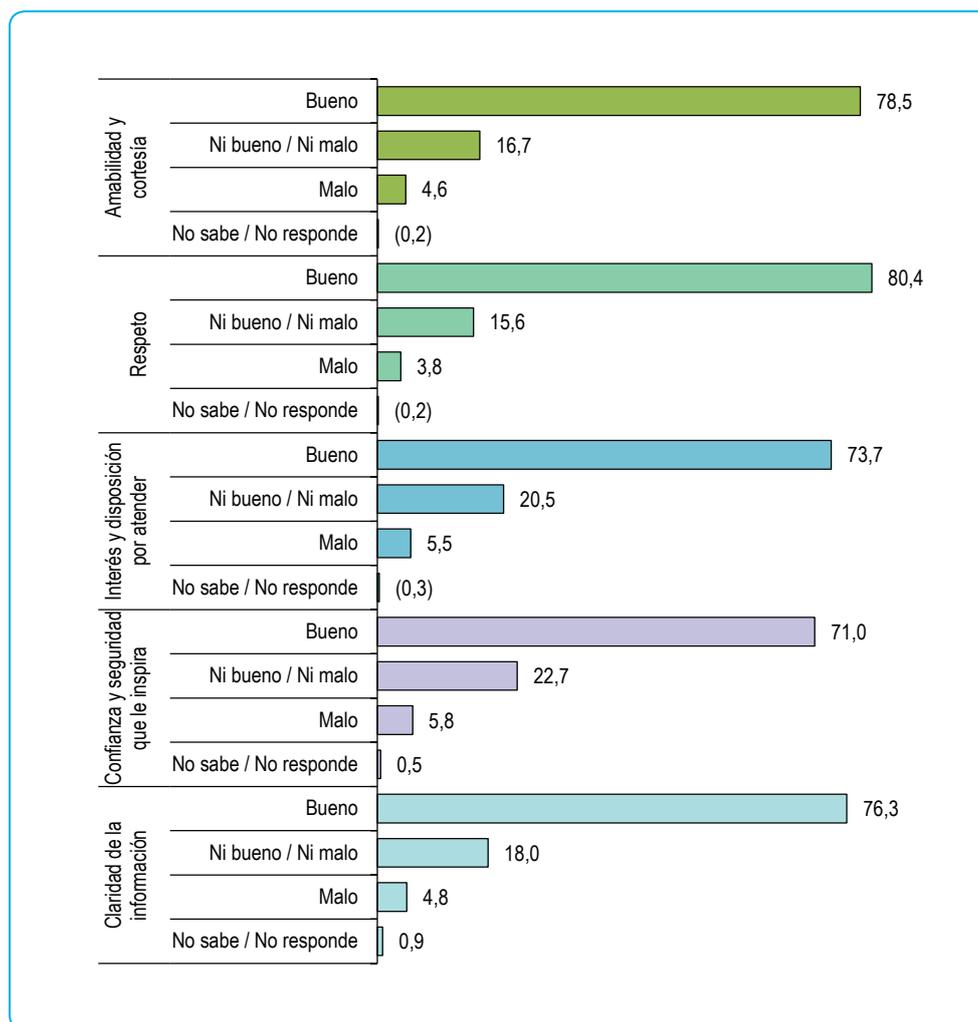
() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

b. Usuarios de consulta externa según percepción del trato recibido en la atención por otros profesionales de la salud

El 80,4% de los usuarios de consulta externa calificaron como bueno el trato respetuoso de los otros profesionales de la salud (técnicos, enfermeras, obstetras, etc.), el 78,5% que fue buena la amabilidad y cortesía, y el 76,3% que fue buena la claridad de la información brindada.

GRÁFICO N° 1.34
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN PERCEPCIÓN
DEL TRATO RECIBIDO POR OTROS PROFESIONALES DE LA SALUD, 2014
 (Porcentaje)



Nota: Otros profesionales de la salud, comprenden personal técnico, de enfermería, obstetricia, laboratorio, etc.

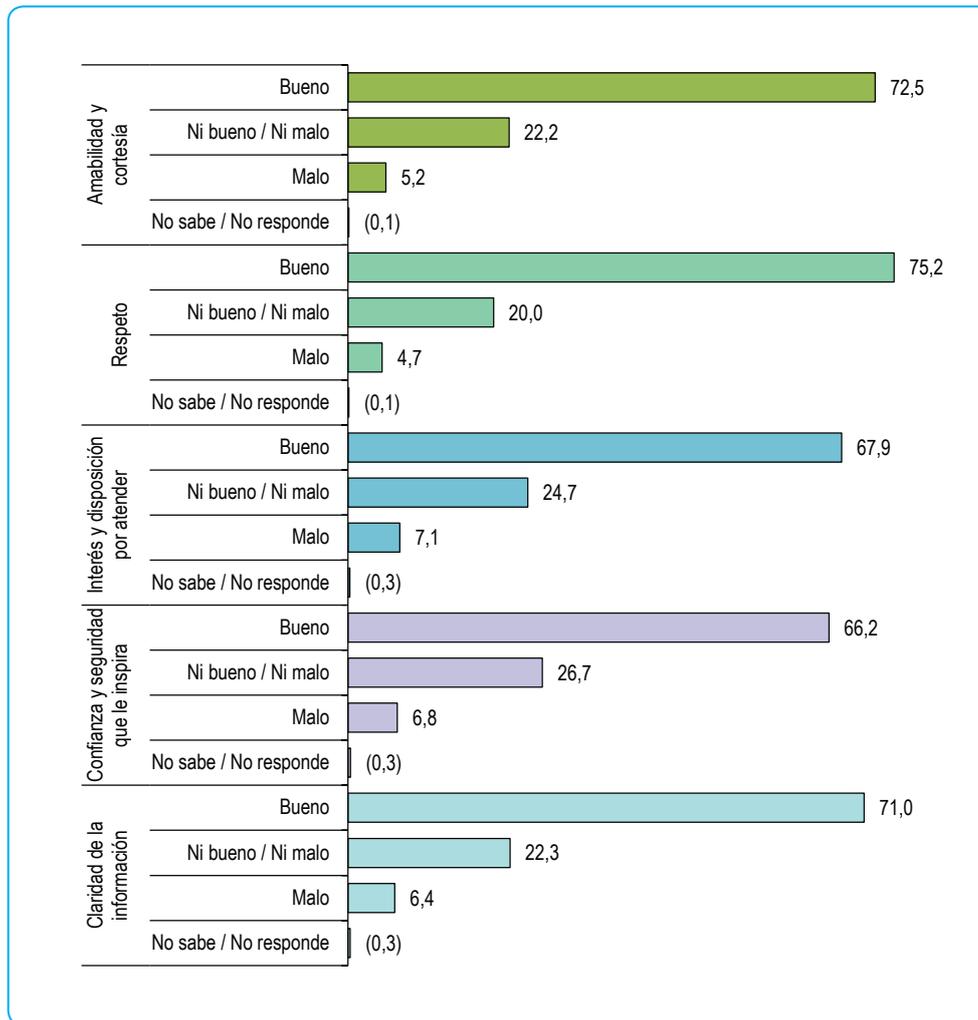
() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

c. Usuarios de consulta externa según percepción del trato recibido en la atención por el personal administrativo

El 75,2% de los usuarios de consulta externa refirieron que fue bueno el trato respetuoso del personal administrativo, el 72,5% que fue buena la amabilidad y cortesía del trato, y el 71,0% que fue buena la claridad de la información brindada.

GRÁFICO N° 1.35
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN PERCEPCIÓN
DEL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, 2014
 (Porcentaje)



() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

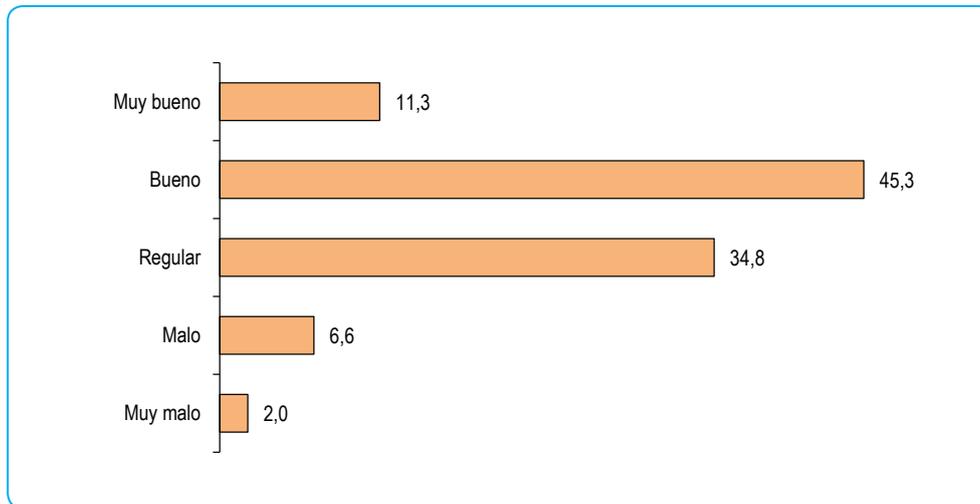
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

1.7 Percepción de su estado de salud

La percepción del propio estado de salud o percepción de enfermedad es un factor fiable de predicción sobre los problemas de salud de la población.

El 45,3% de los usuarios de consulta externa a quienes se les preguntó cómo califica su estado de salud, respondieron bueno, el 34,8% regular y el 11,3% muy bueno.

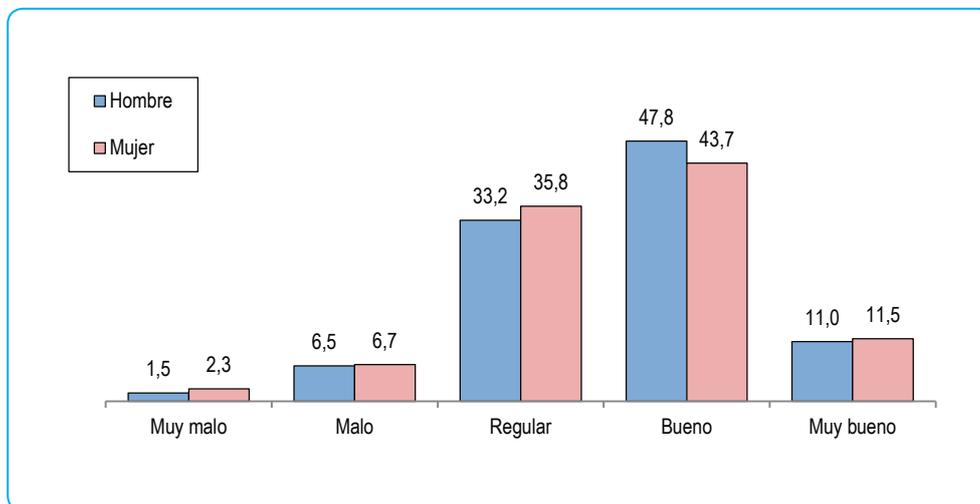
GRÁFICO N° 1.36
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN PERCEPCIÓN
DE SU ESTADO DE SALUD, 2014
 (Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

En relación al sexo, el 47,8% de los hombres perciben como bueno su estado de salud en comparación con el 43,7% de las mujeres.

GRÁFICO N° 1.37
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR SEXO, SEGÚN
PERCEPCIÓN DE SU ESTADO DE SALUD, 2014
 (Porcentaje)

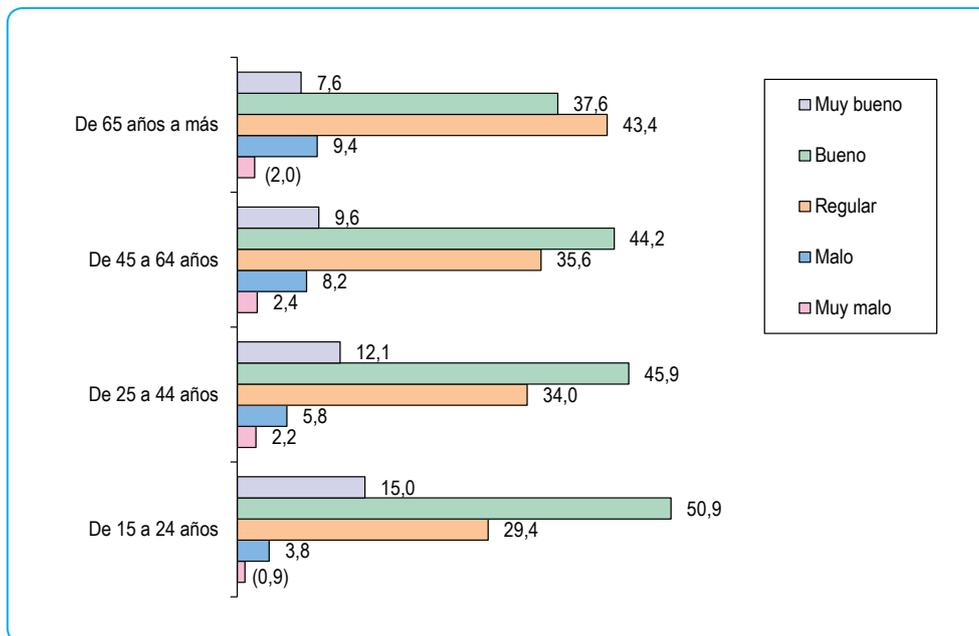


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

Con respecto a la edad, a medida que se incrementa la percepción del estado de salud como buena disminuye, la percepción del estado de salud regular.

El 50,9% de usuarios de consulta externa del grupo etáreo de 15 a 24 años refiere que su estado de salud es bueno y el 43,4% del grupo etáreo de 65 años a más dice que es regular.

GRÁFICO N° 1.38
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR PERCEPCIÓN
DE SU ESTADO DE SALUD, SEGÚN EDAD, 2014
 (Porcentaje)



() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.
 Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

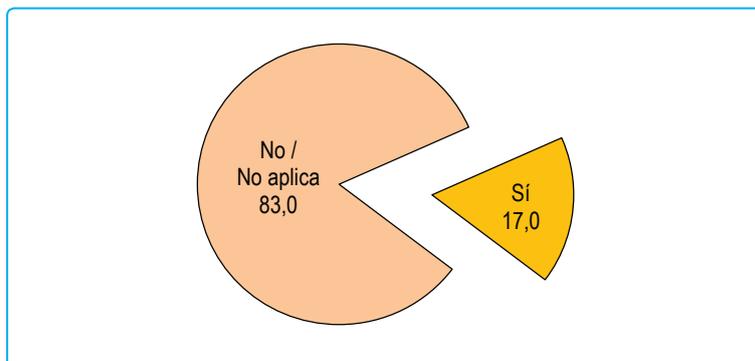
1.8 Problemas para la atención de salud y reclamos

Los problemas identificados por los usuarios de la consulta externa para la atención en los establecimientos de salud genera demora en la atención e insatisfacción con la atención recibida cuando no son solucionados a tiempo.

a. Problemas presentados para la atención de salud en los últimos 3 meses

El 17,0% de los usuarios de consulta externa manifestaron haber tenido algún tipo de problema para la atención de salud en los establecimientos de salud en los últimos tres meses previos a la encuesta.

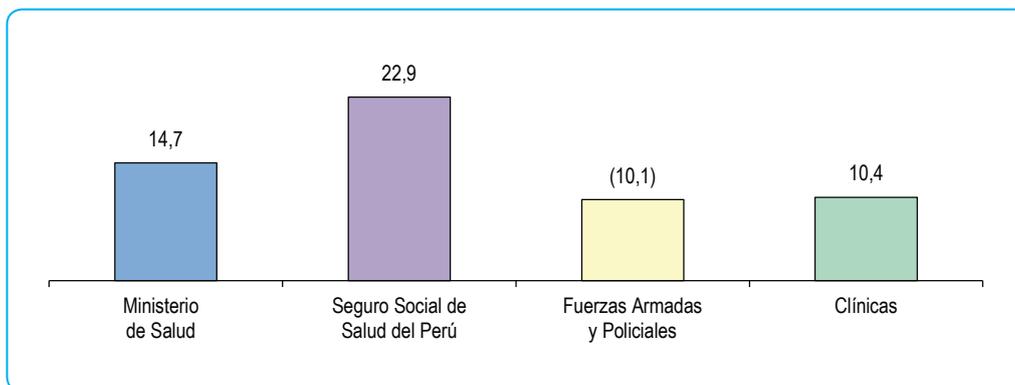
GRÁFICO N° 1.39
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
QUE TUVIERON PROBLEMAS PARA LA ATENCIÓN DE SALUD EN
LOS ÚLTIMOS TRES MESES, 2014
 (Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

A nivel de institución, el 22,9% de los usuarios de consulta externa del Seguro Social de Salud del Perú manifestaron haber tenido algún tipo de problema para la atención de salud en los últimos tres meses, seguido de los usuarios del Ministerio de Salud con 14,7% y de Clínicas con 10,4%.

GRÁFICO N° 1.40
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD QUE TUVIERON
PROBLEMAS PARA LA ATENCIÓN DE SALUD EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, SEGÚN INSTITUCIÓN, 2014
 (Porcentaje)

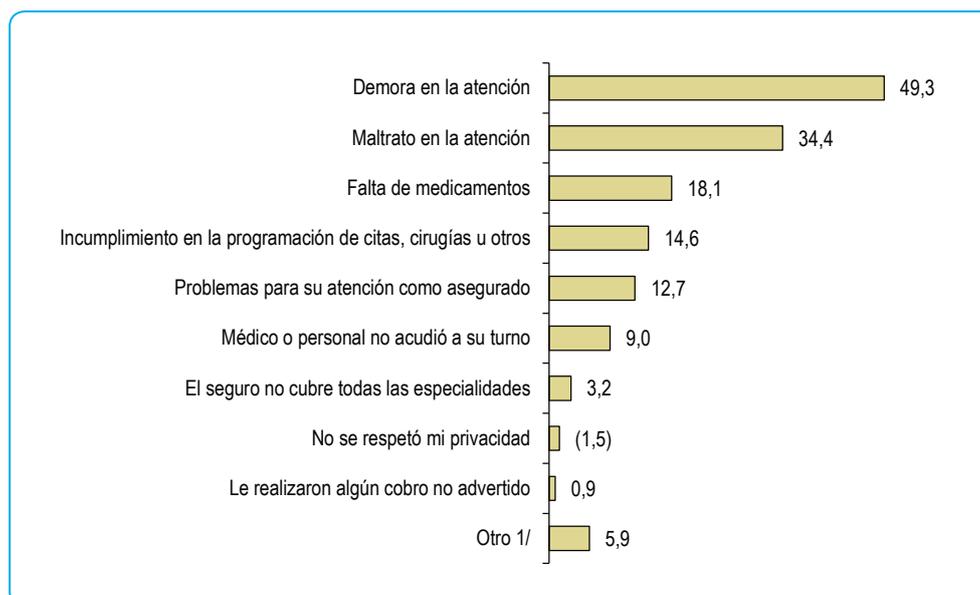


() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.
 Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

b. Principales problemas para la atención de salud identificados por el usuario

El 49,3% de los usuarios de consulta externa identificaron como principal problema la demora en la atención de salud, el 34,4% el maltrato en la atención y el 18,1% la falta de medicamentos en el servicio de farmacia del establecimiento de salud.

GRÁFICO N° 1.41
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,
SEGÚN PROBLEMAS PARA LA ATENCIÓN DE SALUD, 2014
 (Porcentaje)



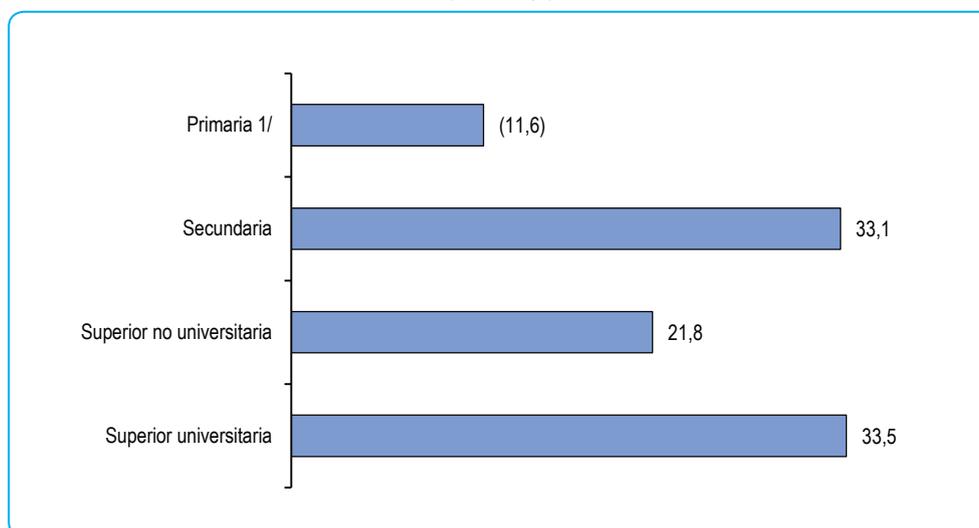
() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.
 1/ Comprende pérdidas de documentos clínicos para la atención, negligencia médica.
 Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

c. Presentación de reclamos y nivel educativo de los usuarios

La presentación de reclamos es un mecanismo operativo de escucha al usuario, donde el usuario participa del sistema de atención de salud percibiendo algo como no adecuado o que le causa malestar. Esto promueve que los servicios de salud conozcan, comprendan y acepten las evaluaciones que realiza el usuario respecto al servicio recibido.

El 33,5% de los usuarios de consulta externa que tuvieron algún problema para la atención de salud y que presentaron reclamos son del nivel educativo superior universitario, el 33,1% son del nivel secundaria y el 21,8% del nivel superior no universitaria.

GRÁFICO N° 1.42
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD QUE PRESENTARON RECLAMOS, SEGÚN NIVEL EDUCATIVO, 2014
(Porcentaje)



1/ Comprende sin nivel e inicial.

() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

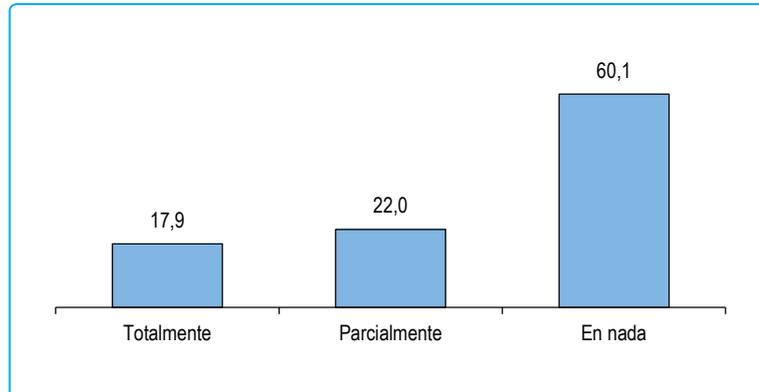
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

d. Nivel de solución de la institución al reclamo del usuario

Los establecimientos de salud deben contar con un sistema eficaz de gestión de quejas y sugerencias de los usuarios a fin de incrementar su satisfacción.

El 60,1% de los usuarios de consulta externa refirieron que no se les solucionó en nada el problema que motivó que presentaran su reclamo durante la atención en el establecimiento de salud, el 22,0% manifestó que la solución fue parcial.

GRÁFICO N° 1.43
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD QUE
PRESENTARON RECLAMOS, SEGÚN SOLUCIÓN DE LA INSTITUCIÓN, 2014
 (Porcentaje)

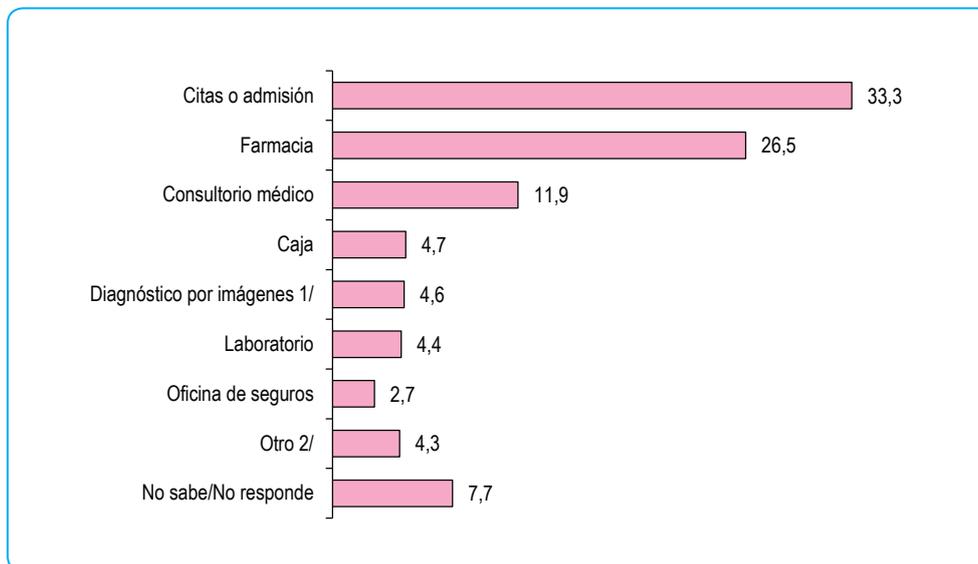


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

e. Recomendaciones del usuario de consulta externa para mejorar la atención de salud

El 33,3% de los usuarios de consulta externa refirieron que principalmente el servicio de admisión y citas deben mejorar; el 26,5% manifestó que el servicio de farmacia y el 11,9% el consultorio médico.

GRÁFICO N° 1.44
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR PERCEPCIÓN DE
LOS SERVICIOS QUE DEBEN MEJORAR EN EL ESTABLECIMIENTO, 2014
 (Porcentaje)



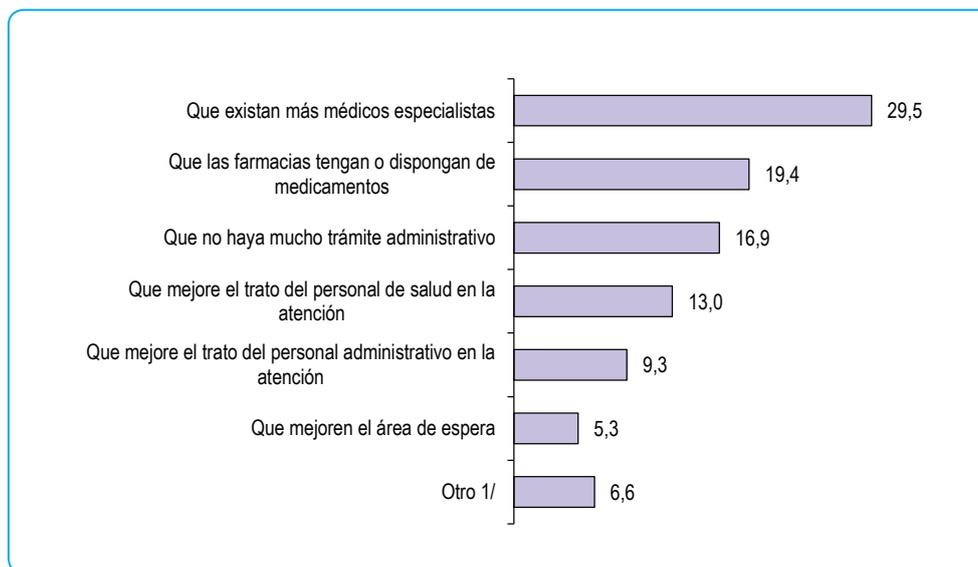
1/ Incluye ecografía, rayos X, etc.

2/ Comprende emergencia, servicios higiénicos, triaje, etc.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

Asimismo, el 29,5% de los usuarios de consulta externa basado en su atención actual, refirieron que debería incrementarse el número de médicos especialistas para la atención, el 19,4% que el servicio de farmacia de los establecimientos de salud dispongan de los medicamentos recetados por el médico tratante y el 16,9% que disminuyan los trámites administrativos para la atención.

GRÁFICO N° 1.45
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD BASADOS EN SU
ATENCIÓN ACTUAL, RECOMIENDAN AL DIRECTOR DEL ESTABLECIMIENTO
 (Porcentaje)



1/ Comprende incrementar el número de citas, cumplir con el horario de atención, etc.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

1.9 Nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida y con los servicios que le brinda su seguro de salud

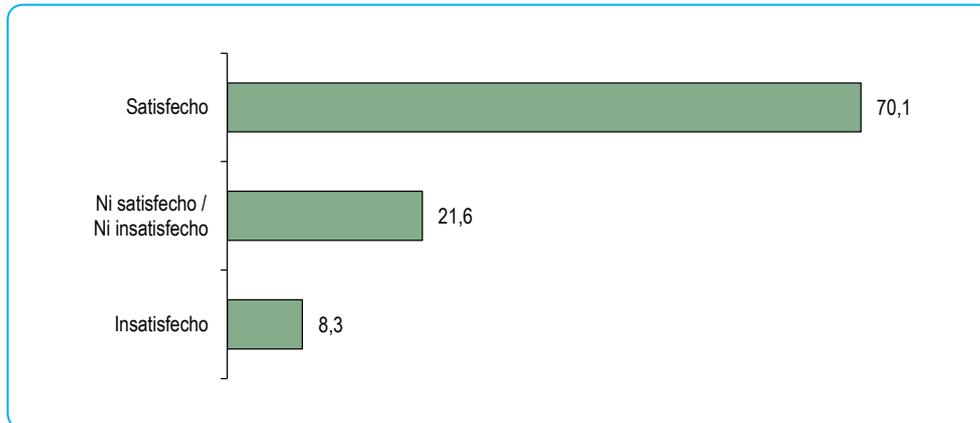
La satisfacción del usuario representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo, es decir, es el balance favorable entre lo que espera de la atención en los servicios de salud y de los servicios recibidos. Cuando una persona no percibe satisfacción con el servicio recibido acumula una experiencia negativa que la extiende a su entorno y demanda otro servicio. Además, influye en la búsqueda o no de otro lugar de atención, el lugar a donde acuda para recibir atención, que esté dispuesto a pagar por los servicios, que el usuario siga o no siga las indicaciones dadas, regrese o no a su cita de control y que recomiende o no los servicios a los demás.

1.9.1 Nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida

La satisfacción del usuario con la atención recibida tendrá como consecuencia el consentimiento del plan terapéutico y adherencia al tratamiento propuesto y, el cambio en su salud; significando para el médico una experiencia placentera el retorno del paciente a la cita y la satisfacción con su trabajo.

El 70,1% de los usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud refirieron estar satisfechos con la atención que recibieron, el 21,6% refirió no estar ni satisfecho ni insatisfecho y el 8,3% estuvo insatisfecho.

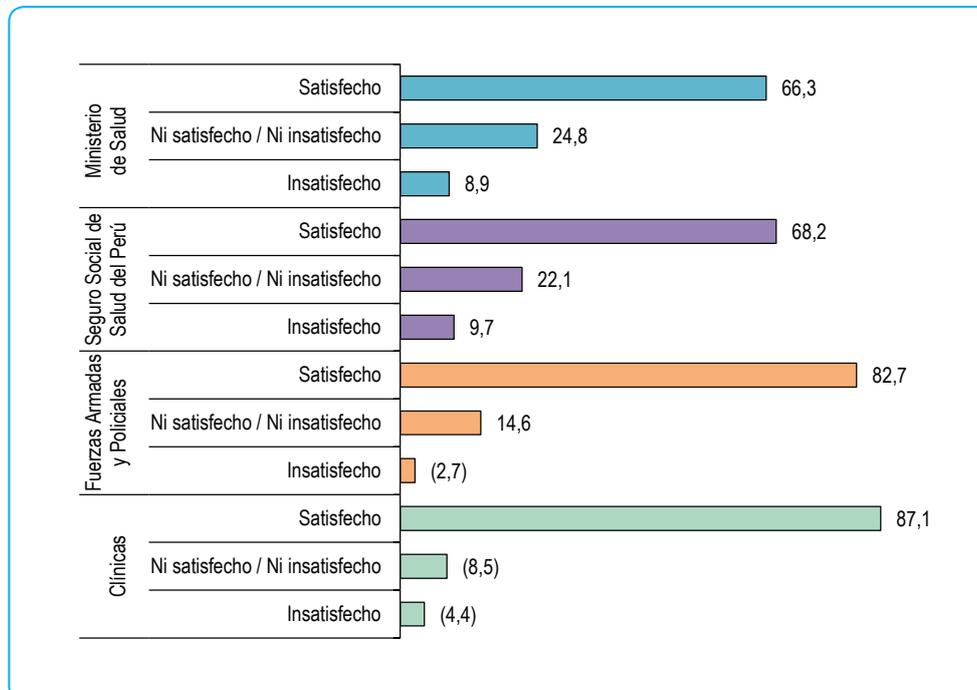
GRÁFICO N° 1.46
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR PERCEPCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL ESTABLECIMIENTO, 2014
 (Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

En las cuatro instituciones de salud investigadas, la mayoría de pacientes manifestaron estar satisfechos con la atención recibida en el establecimiento de salud. Siendo mayor el porcentaje de satisfacción de los usuarios de consulta externa que se atendieron en Clínicas con el 87,1% y Fuerzas Armadas y Policiales 82,7%. En el Ministerio de Salud, el 66,3% de los usuarios estuvieron satisfechos y en el Seguro Social de Salud del Perú, el 68,2%.

GRÁFICO N° 1.47
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL ESTABLECIMIENTO, SEGÚN INSTITUCIÓN, 2014
 (Porcentaje)



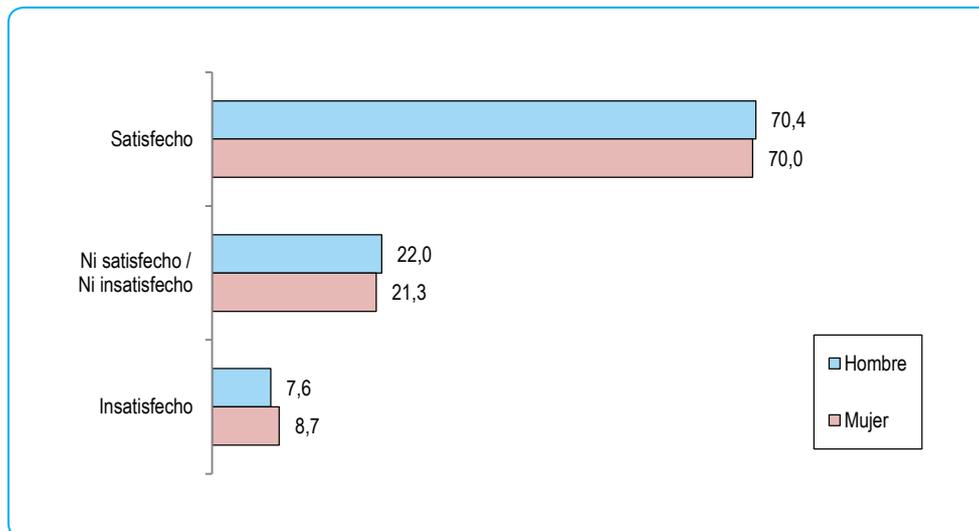
() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

a. Nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida según sexo

En relación con el sexo, el 70,4% de las mujeres usuarias del servicio de consulta externa de los establecimientos de salud refirieron estar satisfechas con la atención recibida, siendo ligeramente superior en 0,4% a la satisfacción de los hombres con la atención recibida.

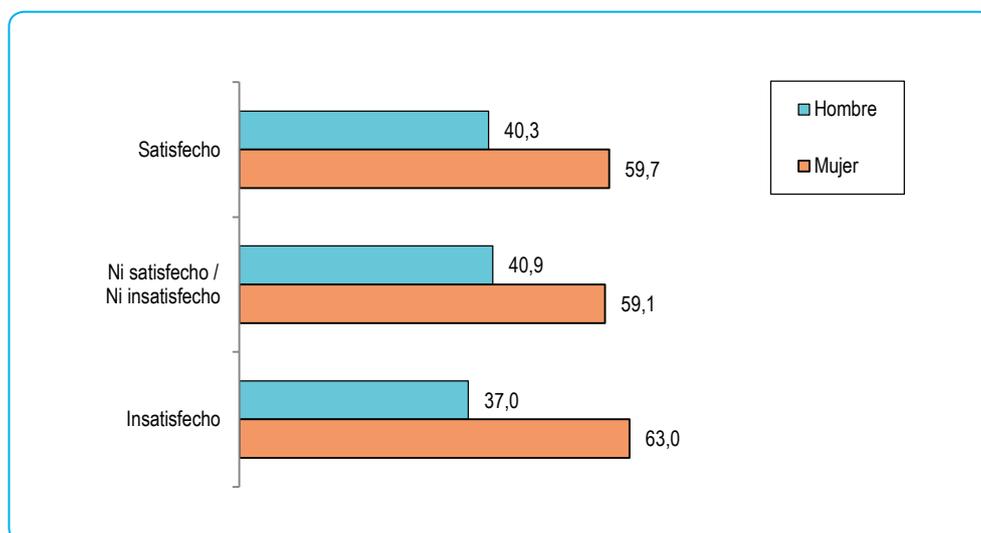
GRÁFICO N° 1.48
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR SEXO, SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL ESTABLECIMIENTO, 2014
(Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

En cuanto al nivel de satisfacción, el 59,7% de los usuarios que refirieron estar satisfechos con la atención recibida fueron mujeres.

GRÁFICO N° 1.49
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL ESTABLECIMIENTO, 2014
(Porcentaje)

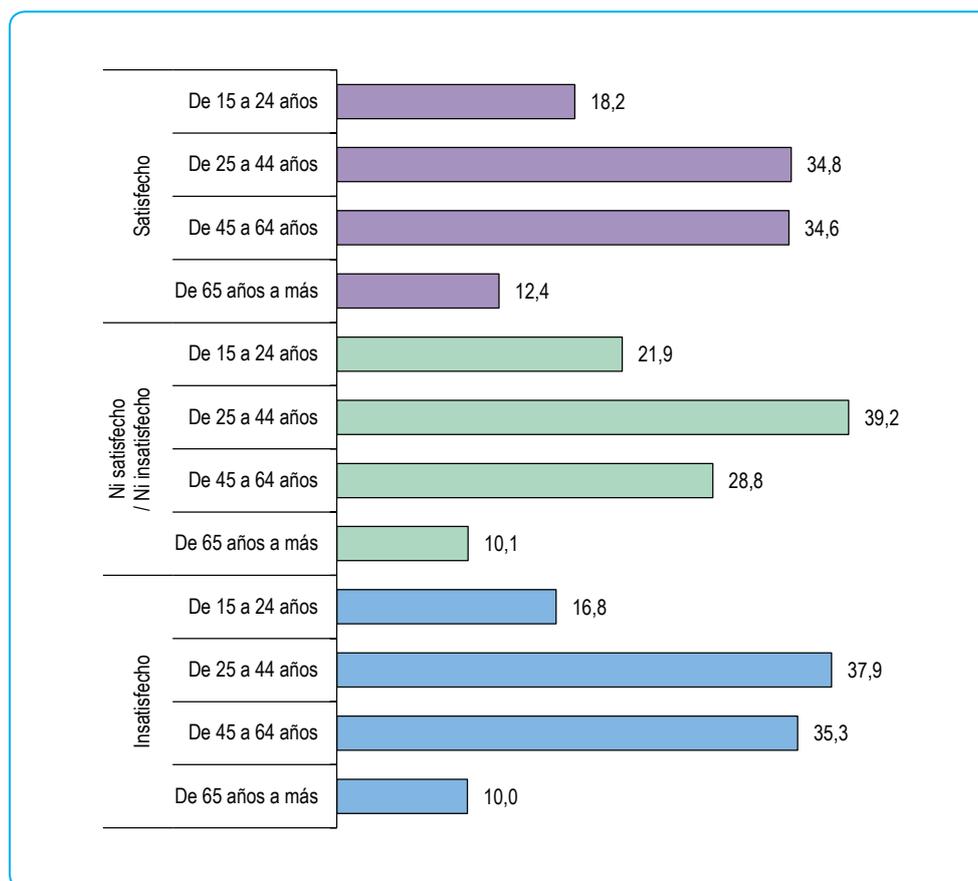


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

b. Nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida según edad

En cuanto al nivel de satisfacción en relación con la edad, el mayor porcentaje de usuarios que manifestaron estar satisfechos con la atención recibida se encuentran en los grupos de edad de 25 a 44 años y de 45 a 64 años, representando el 34,8% y 34,6% respectivamente.

GRÁFICO N° 1.50
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD POR NIVEL
DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL ESTABLECIMIENTO,
SEGÚN EDAD, 2014
(Porcentaje)

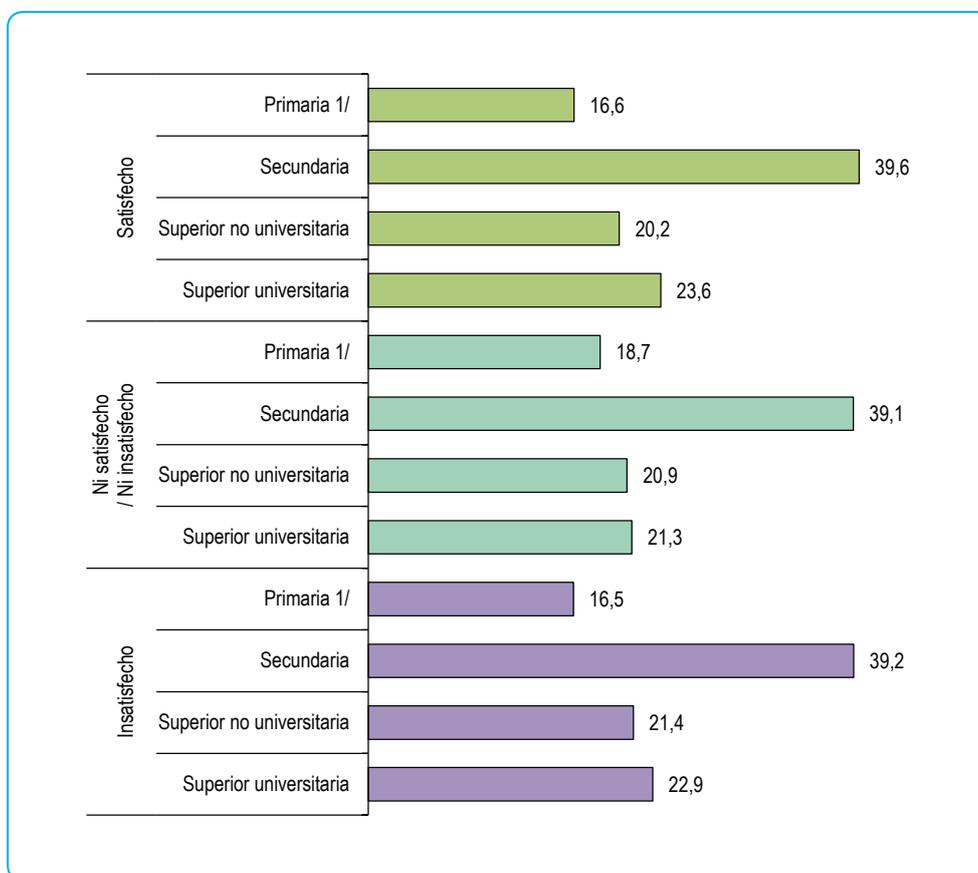


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

c. Nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida según nivel educativo

En cuanto a la satisfacción y nivel educativo, el 39,6% de los usuarios que refirieron estar satisfechos con la atención recibida fueron del nivel educativo secundaria, el 23,6% del nivel educativo superior universitaria y el 20,2% del nivel superior no universitaria.

GRÁFICO N° 1.51
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR NIVEL
DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL ESTABLECIMIENTO,
SEGÚN NIVEL EDUCATIVO, 2014
 (Porcentaje)



1/ Incluye sin nivel e inicial.

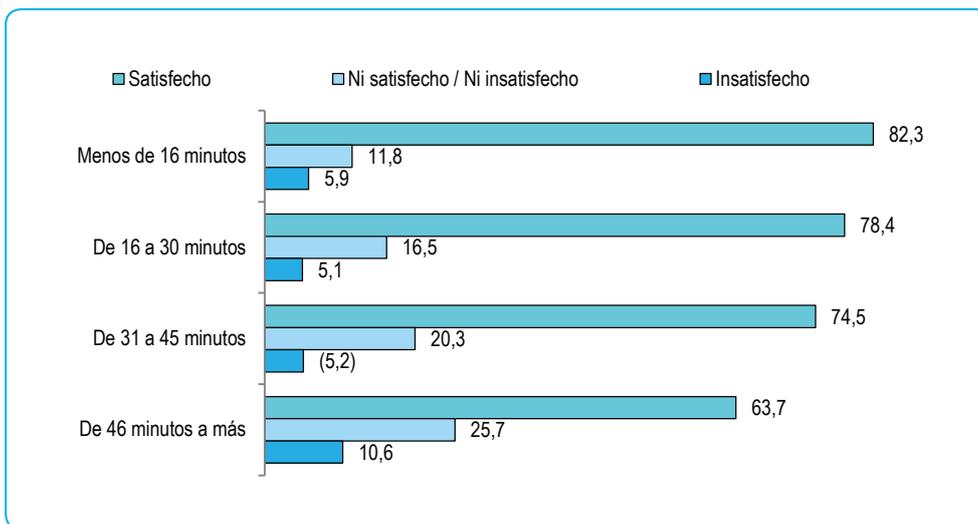
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

d. Tiempo de espera y satisfacción con la atención médica

La demora en la atención médica genera insatisfacción en los usuarios, ante un menor tiempo de espera aumenta la percepción de satisfacción por parte de los usuarios.

El 82,3% de los usuarios que esperaron para ser atendidos menos de 16 minutos manifestaron estar satisfechos con la atención recibida en el establecimiento de salud, mientras que solo el 63,7% de los usuarios que esperaron de 46 minutos a más manifestaron estar satisfechos.

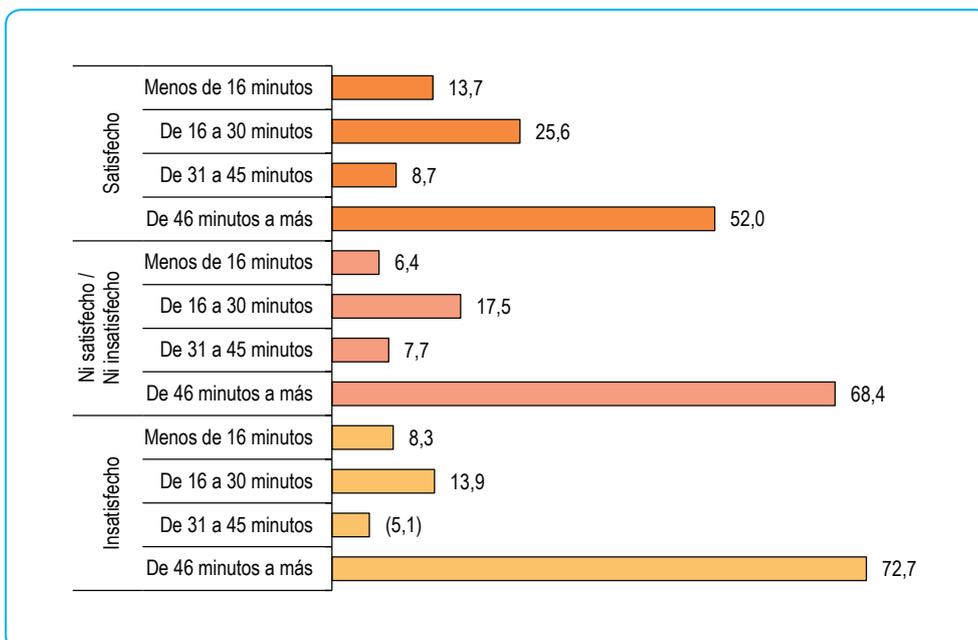
GRÁFICO N° 1.52
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA, SEGÚN TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN, 2014
 (Porcentaje)



() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.
 Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

El 72,7% de los usuarios que manifestaron estar insatisfechos con la atención recibida en el establecimiento de salud, esperaron de 46 a más minutos para ser atendidos desde que llegaron al local.

GRÁFICO N° 1.53
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN, SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA, 2014
 (Porcentaje)



() Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.
 Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

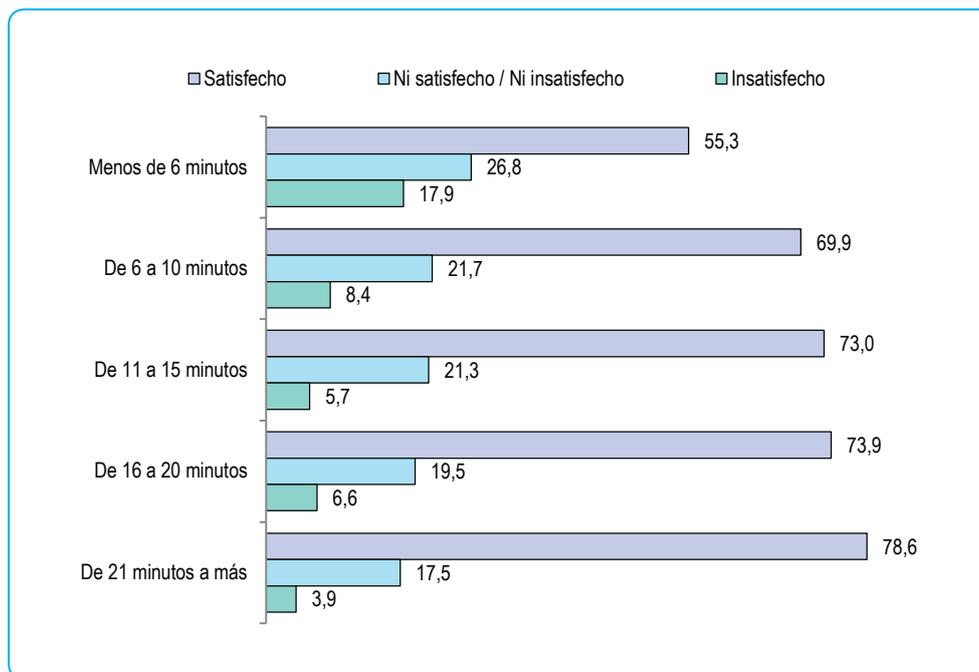
e. Tiempo de duración de la consulta médica y satisfacción con la atención recibida

La atención médica requiere un tiempo promedio para que pueda ser de calidad, una consulta muy corta puede generar insatisfacción, la percepción del paciente de que el médico lo atiende apurado son determinantes de insatisfacción con la atención recibida.

El nivel de satisfacción del usuario de consulta externa se incrementa a medida que el tiempo de atención en la consulta médica es mayor.

El 78,6% de los usuarios cuya atención medica duró de 21 minutos a más, manifestaron estar satisfechos con la atención recibida en el establecimiento de salud.

GRÁFICO N° 1.54
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA, SEGÚN TIEMPO QUE DURÓ LA ATENCIÓN MÉDICA, 2014
(Porcentaje)



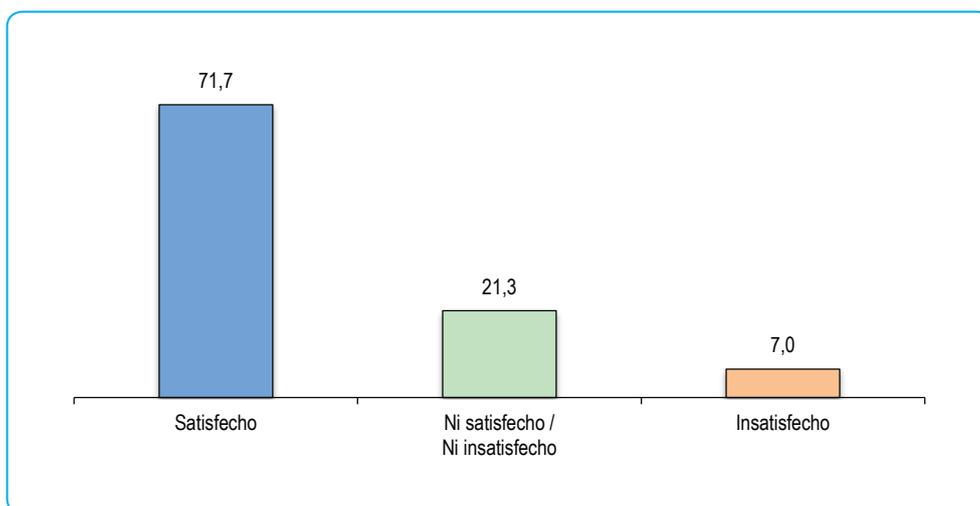
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

f. Información del médico sobre su enfermedad y satisfacción con la atención médica

El nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron a consulta externa estuvo vinculado a la información recibida acerca de su enfermedad. Es lo que el paciente espera de su médico y que no siempre ocurre.

El 71,7% de los usuarios que recibieron información del médico acerca de su enfermedad, manifestaron estar satisfechos con la atención recibida en el establecimiento de salud.

GRÁFICO N° 1.55
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD QUE RECIBIERON
INFORMACIÓN DEL MÉDICO ACERCA DE SU ENFERMEDAD, SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN
CON LA ATENCIÓN RECIBIDA, 2014
 (Porcentaje)



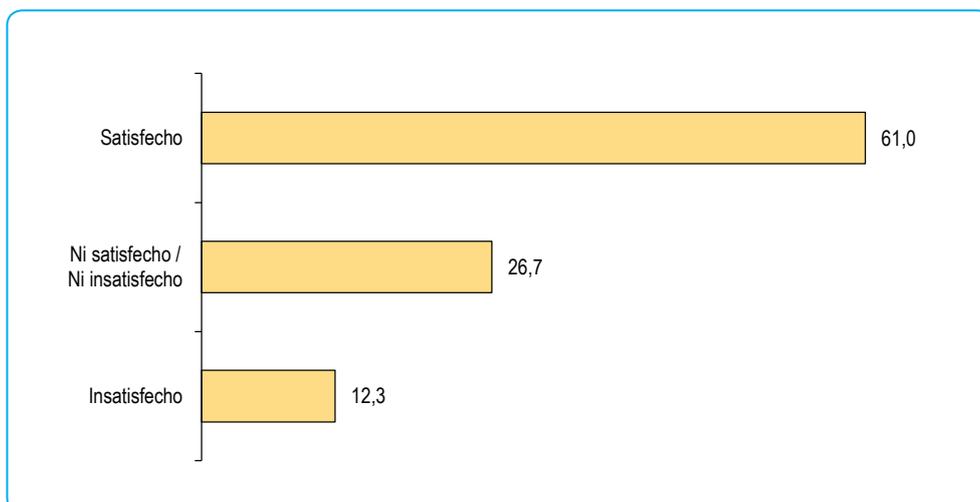
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

1.9.2 Nivel de satisfacción del usuario con los servicios que le brinda su seguro de salud

a. Satisfacción con el seguro de salud

El 61,0% de los usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud refirieron estar satisfechos con los servicios que les brinda su seguro de salud.

GRÁFICO N° 1.56
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR NIVEL DE
SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA SU SEGURO DE SALUD, 2014
 (Porcentaje)

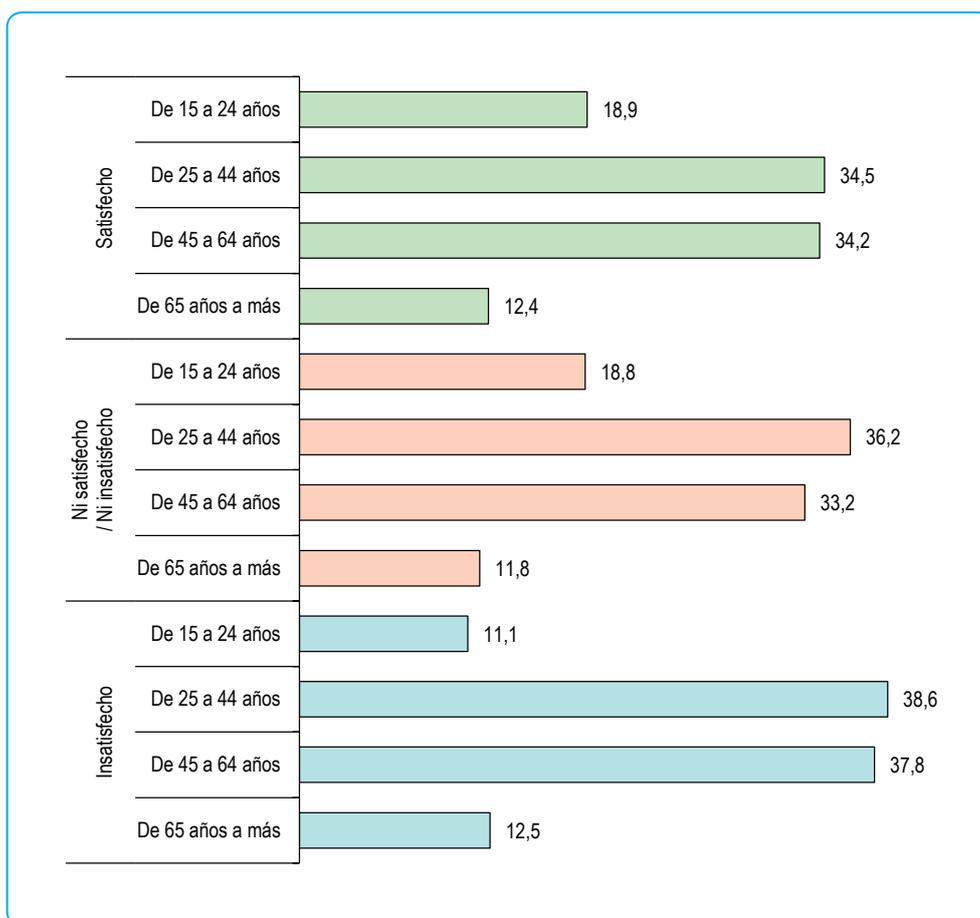


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

b. Nivel de satisfacción del usuario con su seguro de salud según edad

El 34,5% de los usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud que refirieron estar satisfechos con los servicios que les brinda su seguro de salud son del grupo etáreo de 25 a 44 años.

GRÁFICO N° 1.57
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR EDAD, SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA SU SEGURO DE SALUD, 2014
(Porcentaje)

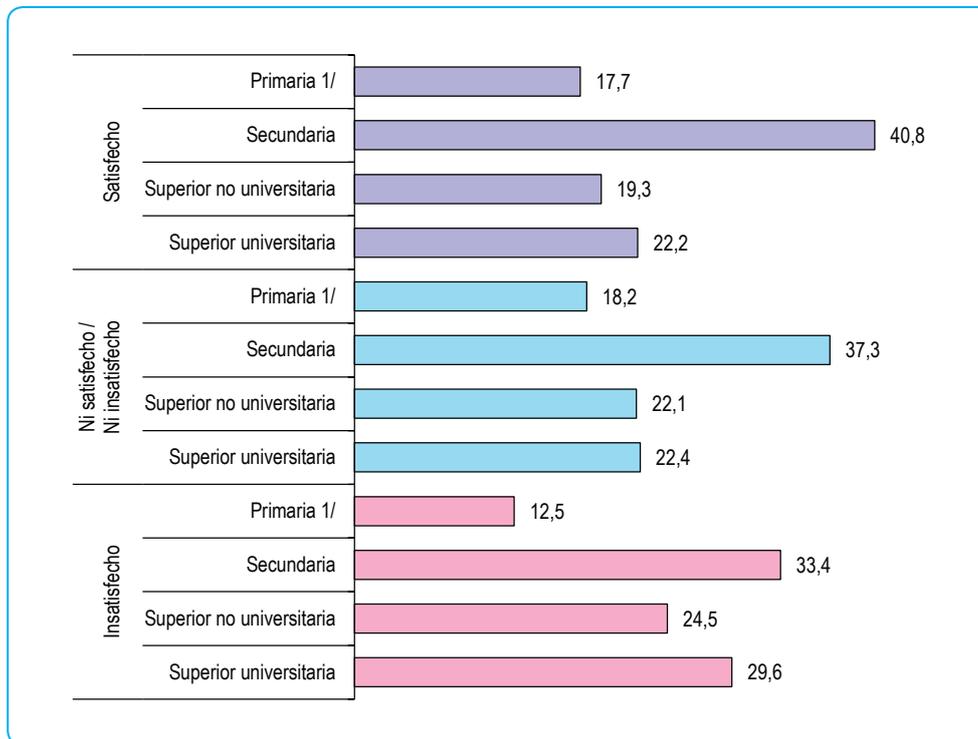


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

c. Nivel de satisfacción del usuario con su seguro de salud según nivel educativo

El 40,8% de los usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud que refirieron estar satisfechos con los servicios que les brinda su seguro de salud son del nivel educativo secundaria.

GRÁFICO N° 1.58
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR NIVEL EDUCATIVO, SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA SU SEGURO DE SALUD, 2014
 (Porcentaje)



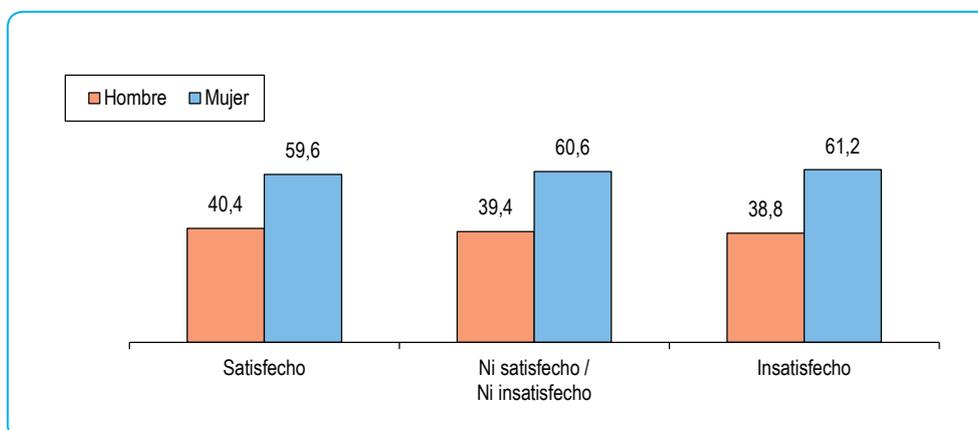
1/ Incluye sin nivel e inicial.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

d. Nivel de satisfacción del usuario con su seguro según sexo

El 59,6% de los usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud que refirieron estar satisfechos con los servicios que les brinda su seguro de salud son mujeres y el 40,4% son hombres.

GRÁFICO N° 1.59
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR SEXO, SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA SU SEGURO DE SALUD, 2014
 (Porcentaje)

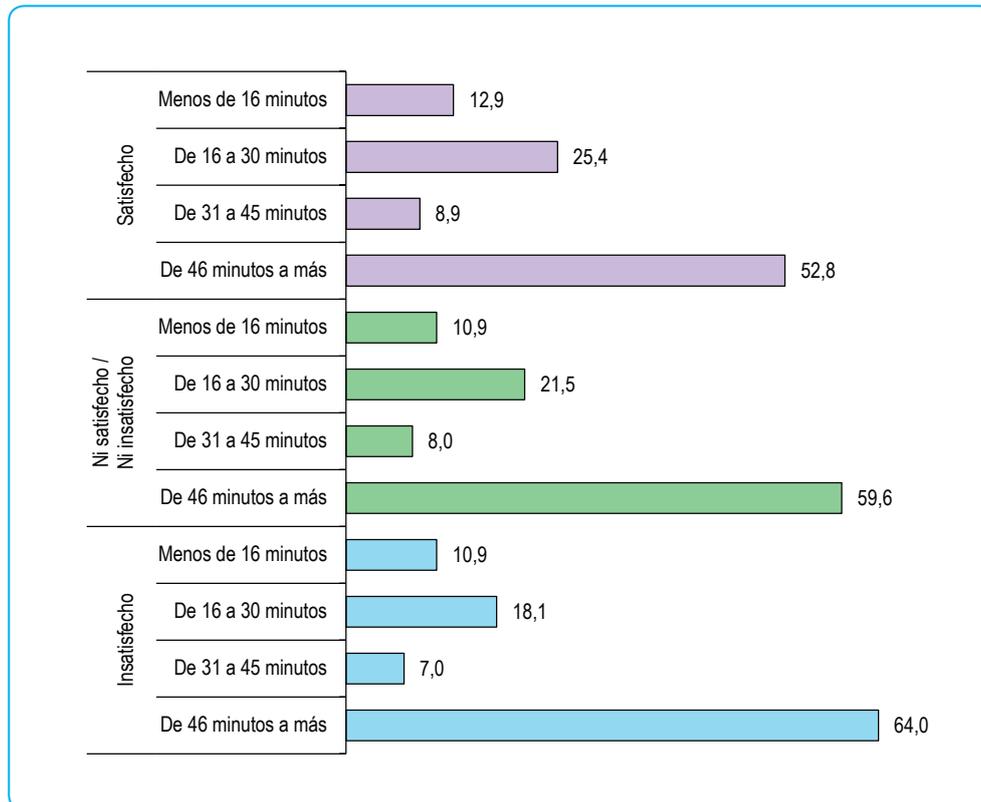


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

e. Tiempo de espera para la atención en el consultorio médico y satisfacción con el seguro

El 64,0% de los usuarios de consulta externa que refirieron estar insatisfechos con los servicios que les brinda su seguro de salud esperaron para la atención en el establecimiento de salud de 46 a más minutos.

GRÁFICO N° 1.60
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN, SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA SU SEGURO DE SALUD, 2014
(Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.