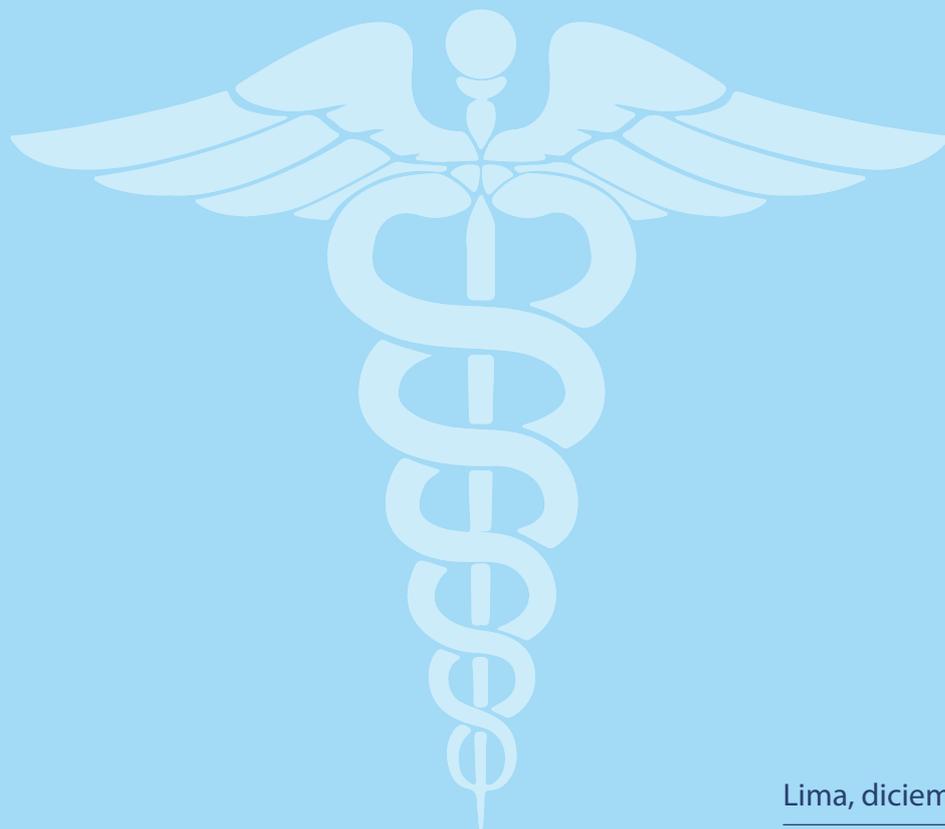




**ENCUESTA NACIONAL**  
*de Satisfacción de Usuarios*  
**del Aseguramiento Universal**  
*en Salud 2014*



Lima, diciembre 2014

**Instituto Nacional de Estadística e Informática**

Av. General Garzón N° 658, Jesús María, Lima 11 PERÚ  
Teléfonos: (511) 433-8398 431-1340 Fax: 433-3591  
Web: [www.inei.gob.pe](http://www.inei.gob.pe)  
Diciembre 2014

**Impreso en los talleres gráficos de:**

Colocar nombre de la imprenta  
Dirección  
Teléfono  
Tiraje : 000 Ejemplares

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2014-19408

# Presentación

---

El Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI, organismo rector del Sistema Estadístico Nacional, en el marco de su política de producción y difusión de información estadística especializada y actualizada, presenta el documento **“Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, 2014”**, con información de la satisfacción de los usuarios de consulta externa de establecimientos de salud del Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales, Seguro Social de Salud del Perú, Fuerzas Armadas y Policiales y Clínicas de los 24 departamentos del país y la Provincia Constitucional del Callao. La información está referida al acceso a la atención, cobertura de atención, nivel de satisfacción con los servicios recibidos de los establecimientos de salud.

La “Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud – 2014” la ejecutó el INEI, en virtud al convenio suscrito con la Superintendencia Nacional de Salud, en el periodo comprendido entre los meses de marzo y mayo de este año, en un total de 181 establecimientos de salud, comprendidos entre hospitales y centros de salud.

El estudio constituye una fuente de información acerca de los establecimientos de salud que brindan la atención en consulta externa, para conocer las necesidades de fortalecimiento de la oferta de los servicios de salud con el fin de orientar a la toma de decisiones y ejecución de acciones dirigidas a la mejora de la calidad de atención de los usuarios de la consulta externa de los establecimientos de salud.

El presente documento consta de cinco capítulos. En los cuatro primeros, se presenta el análisis de los principales resultados obtenidos de los usuarios atendidos en consulta externa, de la oficina del Seguro Integral de Salud, de farmacia o botica, del personal médico y de enfermería. En el quinto capítulo, se detalla la ficha técnica de la encuesta y un anexo con cuadros estadísticos nacionales y por departamento, que se presentan en CD.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática expresa su agradecimiento a los usuarios de la consulta externa de los establecimientos de salud y personal de salud por la colaboración y facilidades brindadas para la obtención de la información, a los Evaluadores Técnicos, Supervisores Locales, Coordinadores Departamentales, Supervisores Nacionales y personal técnico que han participado de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

Lima, diciembre 2014

Instituto Nacional de Estadística e Informática



# Contenido

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	11
<b>1. Usuarios de Consulta Externa de los Establecimientos de Salud</b> .....	21
1.1 Características de la muestra de los establecimientos de salud .....	23
1.2 Características del usuario de consulta externa del establecimiento de salud .....	24
1.3 Accesibilidad al establecimiento de salud .....	28
1.4 Oportunidad de atención de los usuarios de consulta externa en el establecimiento de salud .....	30
1.5 Atención actual del usuario de consulta externa .....	35
1.6 Usuarios de consulta externa según percepción del trato recibido en la atención .....	43
1.7 Percepción de su estado de salud .....	46
1.8 Problemas para la atención de salud y reclamos .....	48
1.9 Nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida y con los servicios que le brinda su seguro de salud .....	52
Mapa: Establecimientos de Salud por tipo de institución, 2014	
Mapa: Porcentaje de usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud, por tiempo de espera para la atención en el consultorio médico, según departamento, 2014	
Mapa: Porcentaje de usuarios de consulta externa, por percepción del nivel de satisfacción con la atención recibida en el establecimiento de salud, según departamento, 2014	
<b>2. Profesionales de la Salud médicos y enfermeras/os</b> .....	63
2.1 Médicos y enfermeras/os por tipo de contrato .....	65
2.2 Planes de migrar de médicos y enfermeras/os .....	65
2.3 Nivel de satisfacción de médicos y enfermeras/os con su labor .....	67
2.4 Principales problemas identificados e implementación de mejoras para la atención de los pacientes .....	69
2.5 Accidentes laborales de los profesionales de la salud .....	71
2.6 Riesgos laborales o biológicos respecto al trabajo en el establecimiento de salud .....	72
<b>3. Usuarios de la Oficina del Seguro Integral de Salud</b> .....	75
3.1 Usuarios de la oficina del Seguro Integral de Salud según edad y sexo .....	77
3.2 Usuarios de la oficina del Seguro Integral de Salud según nivel educativo .....	77
3.3 Tiempo de afiliación al Seguro Integral de Salud .....	78
3.4 Pago por los servicios que le brinda el Seguro Integral de Salud .....	79
3.5 Proceso para afiliarse al Seguro Integral de Salud .....	79
3.6 Dificultades para realizar trámite en la oficina del Seguro Integral de Salud .....	80
3.7 Nivel de satisfacción respecto a la atención de su trámite realizado .....	80
3.8 Problemas con la atención .....	81
3.9 Nivel de calificación del personal que lo atendió .....	81
3.10 Aspectos de atención que cubre el Seguro Integral de Salud .....	82
3.11 Nivel de satisfacción con los servicios que brinda el Seguro Integral de Salud .....	84

<b>4. Usuarios de Farmacias y Boticas</b> .....	85
4.1 Usuarios de farmacias y boticas según sexo y edad .....	87
4.2 Usuarios de farmacias y boticas según nivel educativo .....	88
4.3 Usuarios de farmacias y boticas según afiliación a algún seguro de salud .....	89
4.4 Motivo por el que acudió a la farmacia o botica en los últimos 12 meses previos a la encuesta .....	89
4.5 Medicamentos comprados con receta médica .....	90
4.6 Conocimiento del medicamento que compró, dosis y frecuencia de administración .....	91
4.7 Gasto en compra de medicamentos .....	92
4.8 Motivo de automedicación .....	94
4.9 Motivo de no compra de medicamentos en el establecimiento de salud donde le prescribieron .....	94
<b>5. Ficha Técnica</b> .....	97
5.1 Finalidad .....	99
5.2 Objetivos .....	99
5.3 Cobertura Geográfica .....	99
5.4 Tipo de Encuesta .....	99
5.5 Unidad de Investigación .....	99
5.6 Temática de Investigación .....	100
5.7 Instrumentos de Recolección .....	100
5.8 Método de Recolección de Datos .....	100
5.9 Diseño muestral .....	100
5.10 Indicadores .....	102
<b>Glosario de Términos</b> .....	103

# Introducción

---

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define calidad en salud como un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgo para el paciente, y lograr un alto grado de satisfacción e impacto final positivo en la salud.

El Ministerio de Salud del Perú identifica la calidad de la atención, como el conjunto de características técnicas, científicas, humanas y materiales que debe tener la atención a los usuarios para satisfacer sus expectativas. Para ello en los documentos técnicos “Manual de Estándares e Indicadores de Calidad para el Primer Nivel de Atención y Hospitales” y “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, ha establecido los criterios mínimos de desempeño que permiten garantizar la calidad de las prestaciones en los establecimientos de salud del país.

Los usuarios opinan de manera poco favorable respecto a la calidad de los servicios de salud que recibe, siendo las principales causas de quejas, los tiempos de espera prolongados, desabastecimiento de medicamentos e insumos, la poca respuesta a la solución de sus problemas de salud, entre otros.

El usuario de los servicios del establecimiento de salud espera que la atención sea fiable, competente, cortés, honesta, creíble, segura, con resultados adecuados a los tratamientos, oportuna, con calidad; y su satisfacción será el grado de concordancia entre sus expectativas del servicio y la atención recibida.

La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014, permite conocer la percepción del nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio de salud recibido e identifica problemas o dificultades para la atención de salud.

Con la presente información se podrán identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario para la implementación de acciones en los establecimientos de salud.



# **RESUMEN EJECUTIVO**





# Resumen Ejecutivo

La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, 2014 tuvo como objetivo valorar la percepción de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en los establecimientos de salud.

Para el estudio, se seleccionó una muestra de 181 establecimientos de salud, de los cuales 95 fueron establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA), 55 del Seguro Social de Salud del Perú (EsSalud), 22 Clínicas y 9 de las Fuerzas Armadas y Policiales.

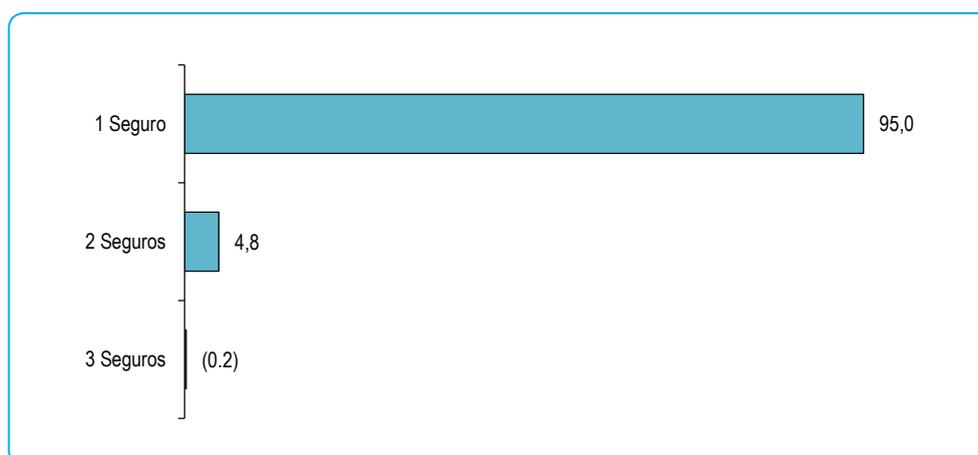
Se entrevistó a 24 mil 442 usuarios de 15 a más años de edad, correspondiendo 13 mil 670 a usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud que fueron atendidos por médicos; 1 mil 856 usuarios de la oficina del Seguro Integral de Salud; 5 mil 67 profesionales de la salud (2 mil 230 médicos y 2 mil 837 enfermeras/os) y a 3 mil 849 usuarios de farmacias y boticas cercanas a los establecimientos de salud.

## 1. Usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud

### a. Afiliación a algún seguro de salud

El 95,0% de los usuarios de consulta externa refirió estar afiliado a un solo seguro de salud y el 4,8% a dos seguros de salud.

**GRÁFICO N° 1**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN NÚMERO DE AFILIACIONES A UN SEGURO DE SALUD, 2014**  
(Porcentaje)



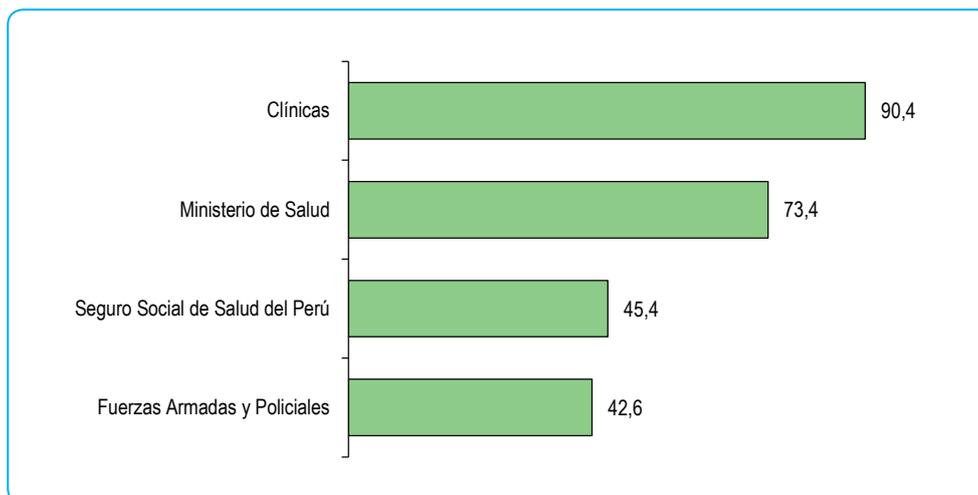
( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

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

## b. Oportunidad de atención de los usuarios de consulta externa en el establecimiento de salud

El 60,8% de los usuarios obtuvieron cita para el día que lo solicitaron, y de ellos el 90,4% lo solicitó en Clínicas, el 73,4% en establecimientos de salud del Ministerio de Salud, el 45,4% en el Seguro Social de Salud del Perú y el 42,6% en las Fuerzas Armadas y Policiales.

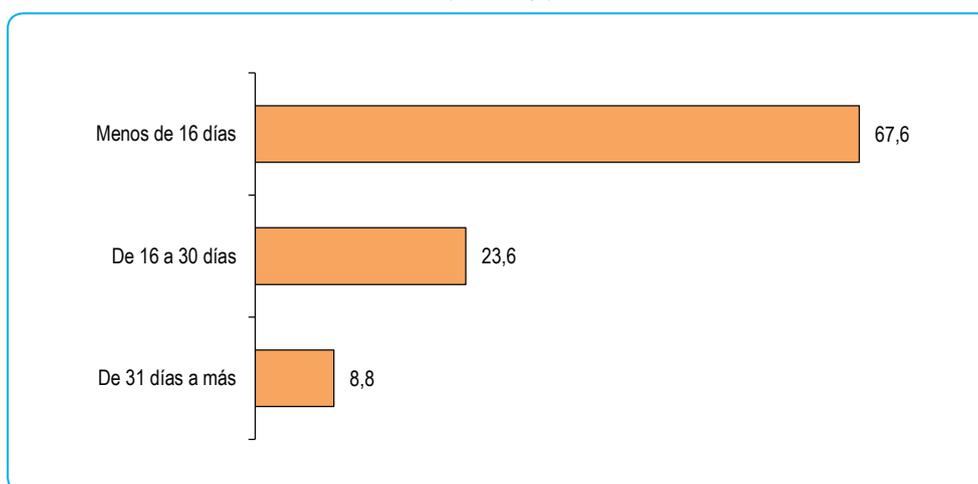
**GRÁFICO N° 2**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR OBTENCIÓN DE LA CITA PARA EL DÍA QUE LO SOLICITÓ, SEGÚN INSTITUCIÓN DE SALUD, 2014**  
(Porcentaje)



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

El 39,2% de los usuarios no obtuvieron cita para el día que lo solicitaron y de ellos el 67,6% esperaron menos de 16 días para obtener una cita para la atención, el 23,6% esperó entre 16 a 30 días y el 8,8% de 31 días a más.

**GRÁFICO N° 3**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN DÍAS TRANSCURRIDOS PARA LA OBTENCIÓN DE CITA, 2014**  
(Porcentaje)

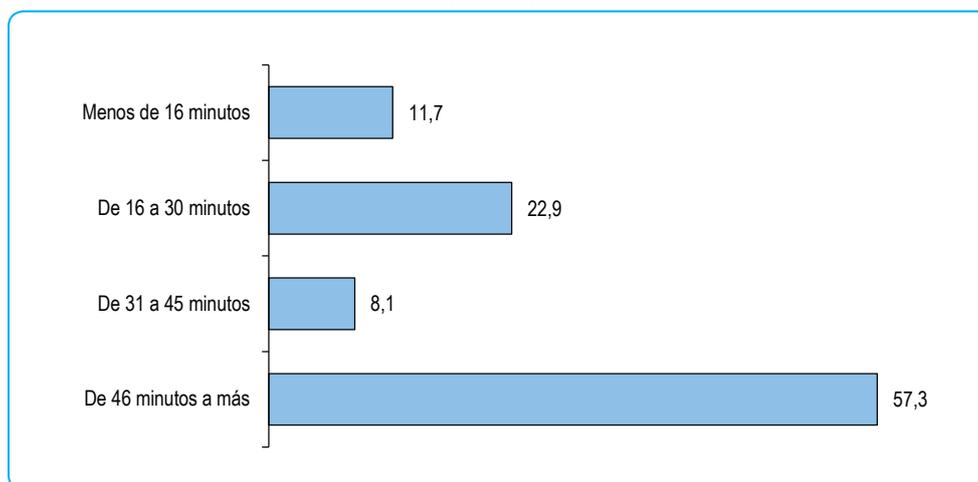


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

### c. Tiempo de espera del usuario para la atención

El 57,3% de los usuarios esperan 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% menos de 16 minutos.

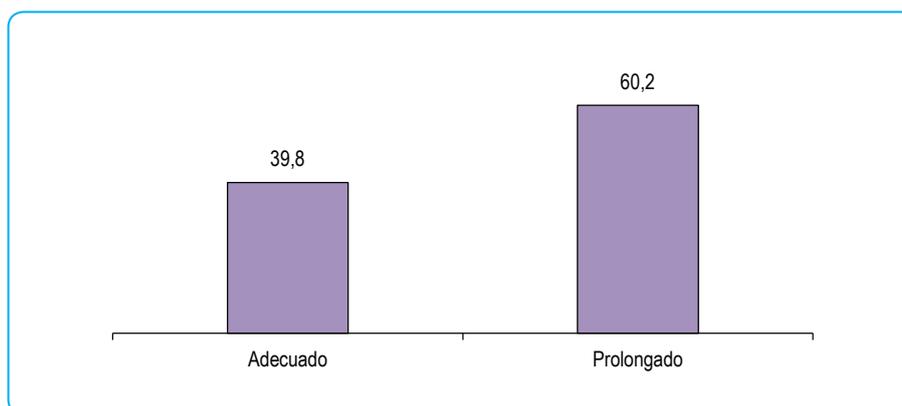
**GRÁFICO N° 4**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN, 2014**  
(Porcentaje)



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

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

**GRÁFICO N° 5**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN APRECIACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN, 2014**  
(Porcentaje)

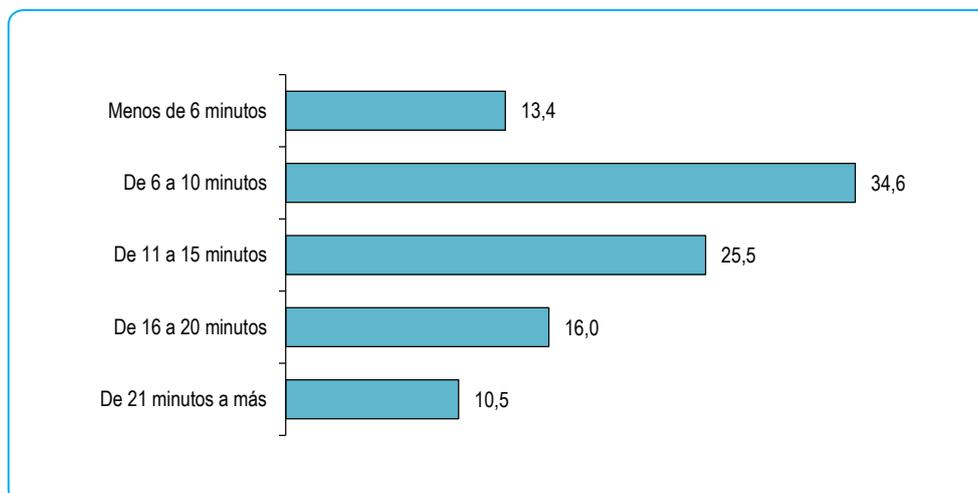


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

### d. Tiempo de duración de la consulta

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° 6**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,**  
**SEGÚN TIEMPO QUE DURÓ LA ATENCIÓN, 2014**  
 (Porcentaje)

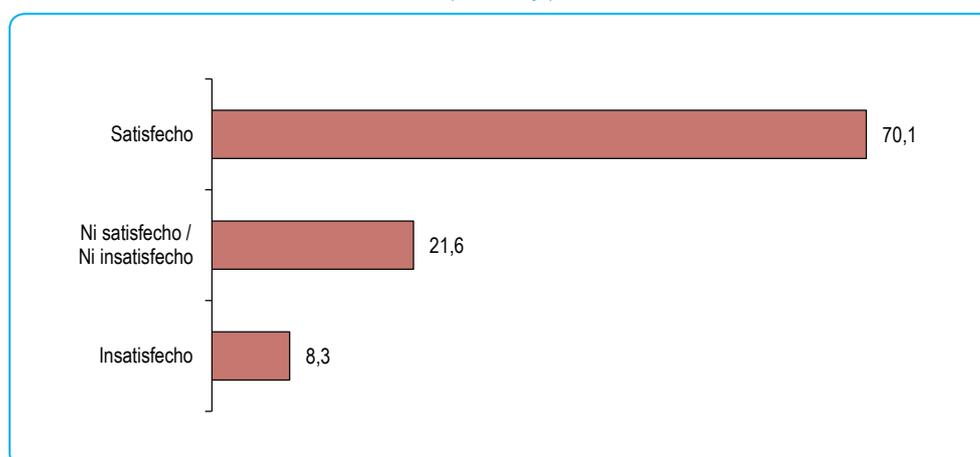


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

#### e. Nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida

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

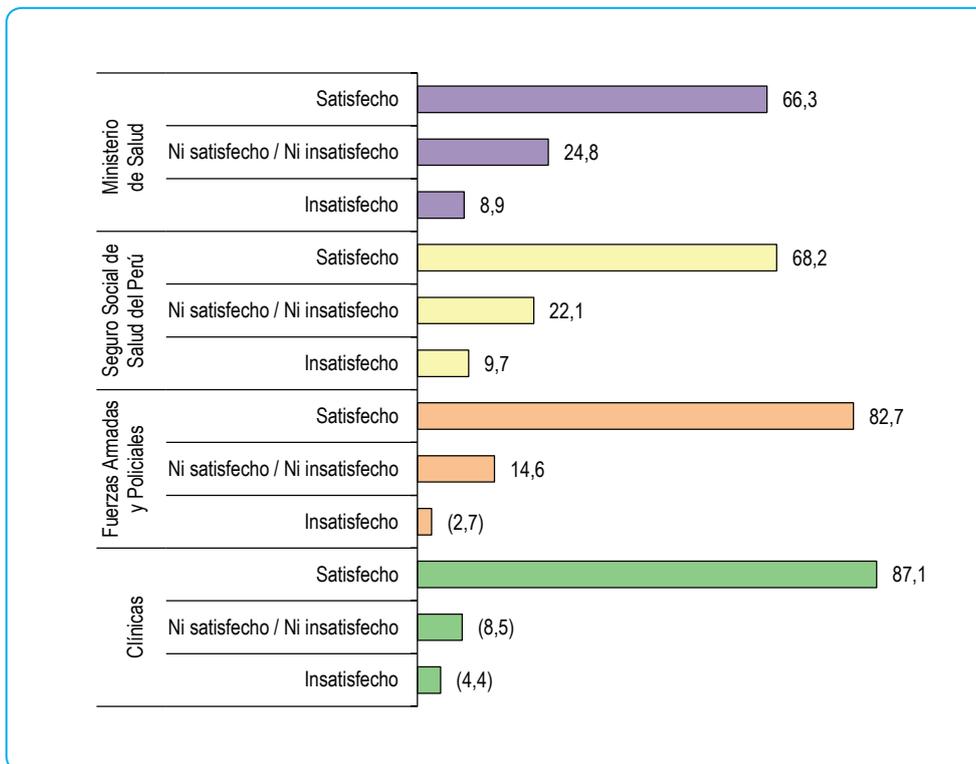
**GRÁFICO N° 7**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR PERCEPCIÓN DEL**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL ESTABLECIMIENTO, 2014**  
 (Porcentaje)



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 que se atendieron en Clínicas (87,1%).

**GRÁFICO N° 8**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR NIVEL DE**  
**SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL ESTABLECIMIENTO, SEGÚN INSTITUCIÓN, 2014**  
 (Porcentaje)



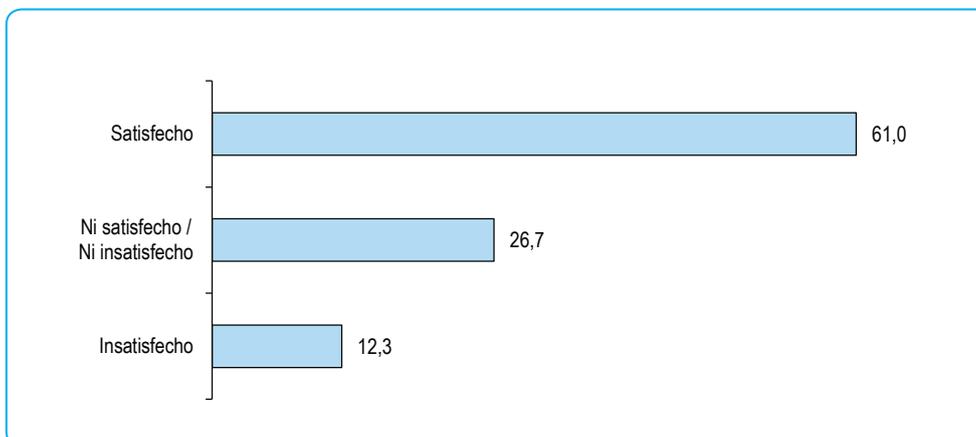
( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

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

#### f. Nivel de Satisfacción con los servicios que le brinda su 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° 9**  
**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)



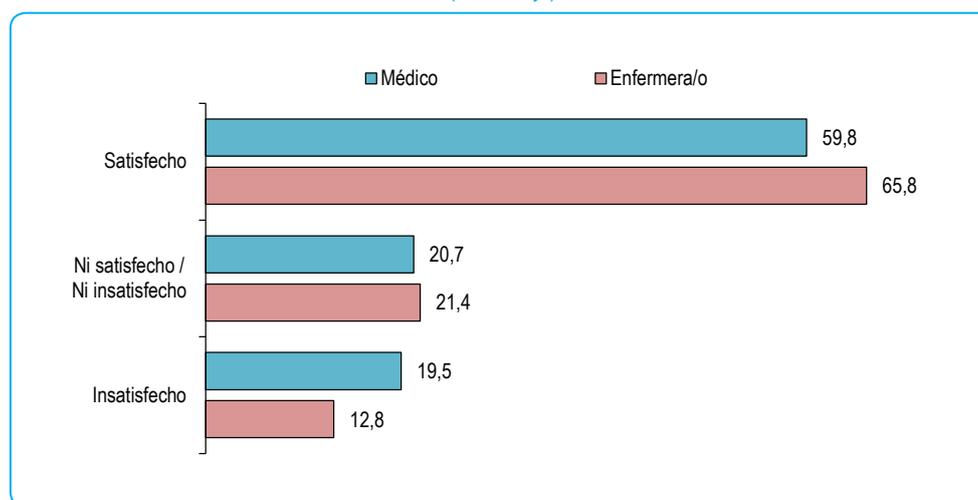
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

## 2. Profesionales de salud

### a. Nivel de satisfacción de médicos y enfermeras/os con relación a su trabajo en el establecimiento de salud donde labora

El 65,8% de las/los enfermeras/os manifestaron estar satisfechos con su trabajo en el establecimiento de salud, en comparación con los médicos que fue del 59,8%. Asimismo, el nivel de insatisfacción es mayor en los médicos que en las/los enfermeras/os.

**GRÁFICO N° 10**  
**MÉDICOS Y ENFERMERAS/OS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RELACIÓN A SU TRABAJO, 2014**  
(Porcentaje)

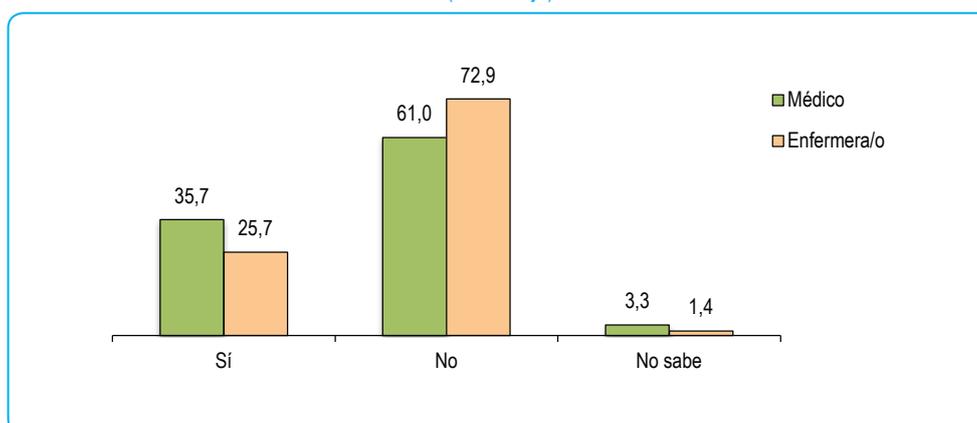


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

### b. Planes para dejar de trabajar en el establecimiento de salud donde labora

El 35,7% de los médicos planean dejar de trabajar en el establecimiento de salud donde labora actualmente, a diferencia de las/los enfermeras/os que fue del 25,7%.

**GRÁFICO N° 11**  
**MÉDICOS Y ENFERMERAS/OS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DONDE LABORAN, SEGÚN PLANES PARA DEJAR DE TRABAJAR, 2014**  
(Porcentaje)

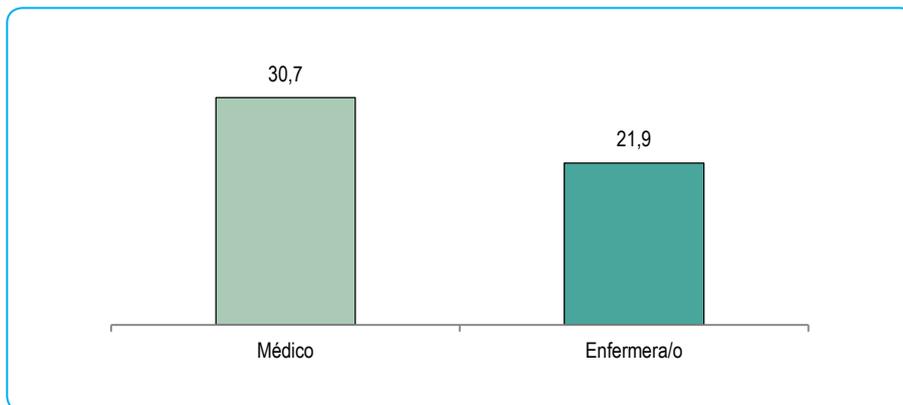


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

### c. Planes de migrar de médicos y enfermeras/os

El 30,7% de los médicos entrevistados refirieron que tienen planes para migrar, a diferencia de las/los enfermeras/os que fue del 21,9%.

**GRÁFICO N° 12**  
**MÉDICOS Y ENFERMERAS/OS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN PLANES DE MIGRAR, 2014**  
(Porcentaje)



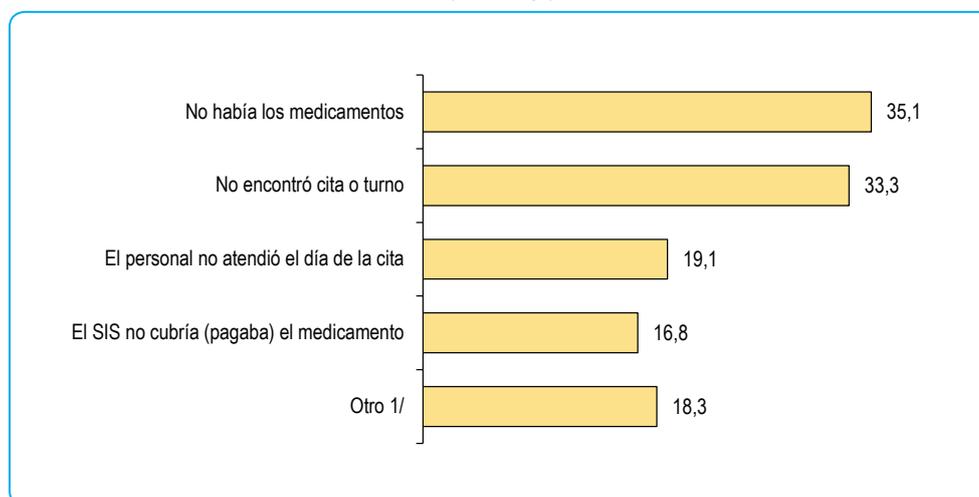
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

### 3. Usuarios de la oficina del Seguro Integral de Salud (SIS)

#### a. Problemas con la atención

El 35,1% de los usuarios de la oficina de seguros que tuvieron algún problema con la atención de salud, manifestaron que el principal problema fue la falta de medicamentos en el servicio de farmacia del establecimiento de salud.

**GRÁFICO N° 13**  
**USUARIOS DE LA OFICINA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, SEGÚN PROBLEMAS CON LA ATENCIÓN, 2014**  
(Porcentaje)



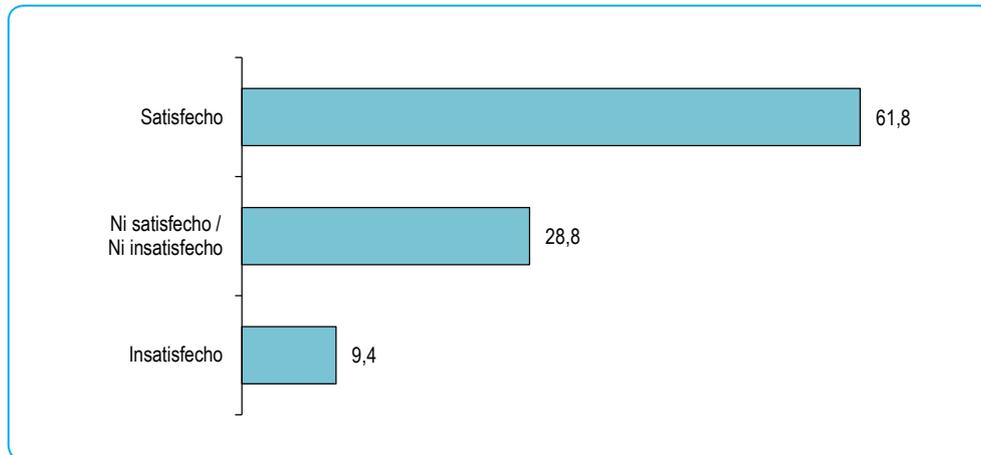
1/ Comprende trámite de alta, exámenes auxiliares, etc.

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

## b. Nivel de satisfacción con los servicios que le brinda el Seguro Integral de Salud

El 61,8% de los usuarios de la oficina del Seguro Integral de Salud manifestaron estar satisfechos con los servicios que le brinda su seguro de salud, el 28,8% no están ni satisfecho/ni insatisfecho y el 9,4% están insatisfecho.

**GRÁFICO N° 14**  
**USUARIOS DE LA OFICINA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ACCESO A LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA EL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, 2014**  
(Porcentaje)

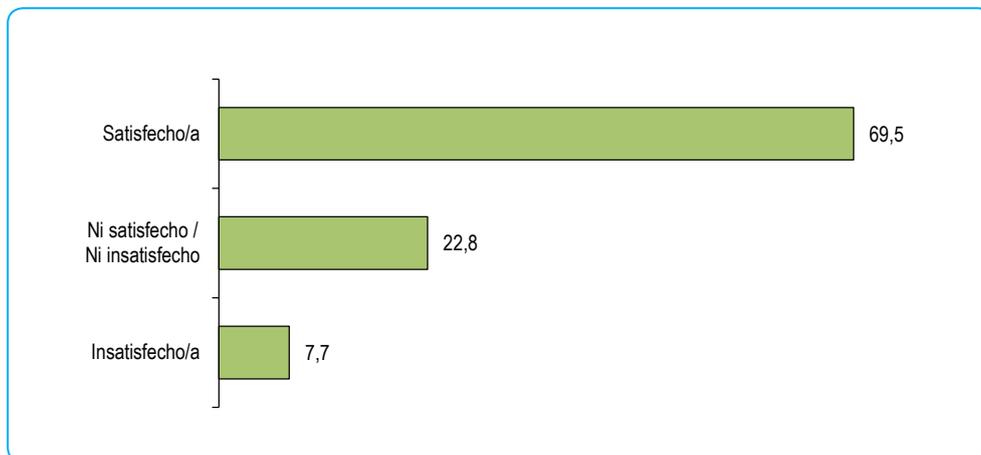


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

## c. Nivel de satisfacción respecto a la atención de su trámite realizado

El 69,5% de los usuarios de la oficina del Seguro Integral de Salud manifestaron estar satisfechos respecto a la atención de su trámite, el 22,8% refirió no estar ni satisfecho/ni insatisfecho y el 7,7% estuvo insatisfecho.

**GRÁFICO N° 15**  
**USUARIOS DE LA OFICINA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL TRÁMITE REALIZADO, 2014**  
(Porcentaje)



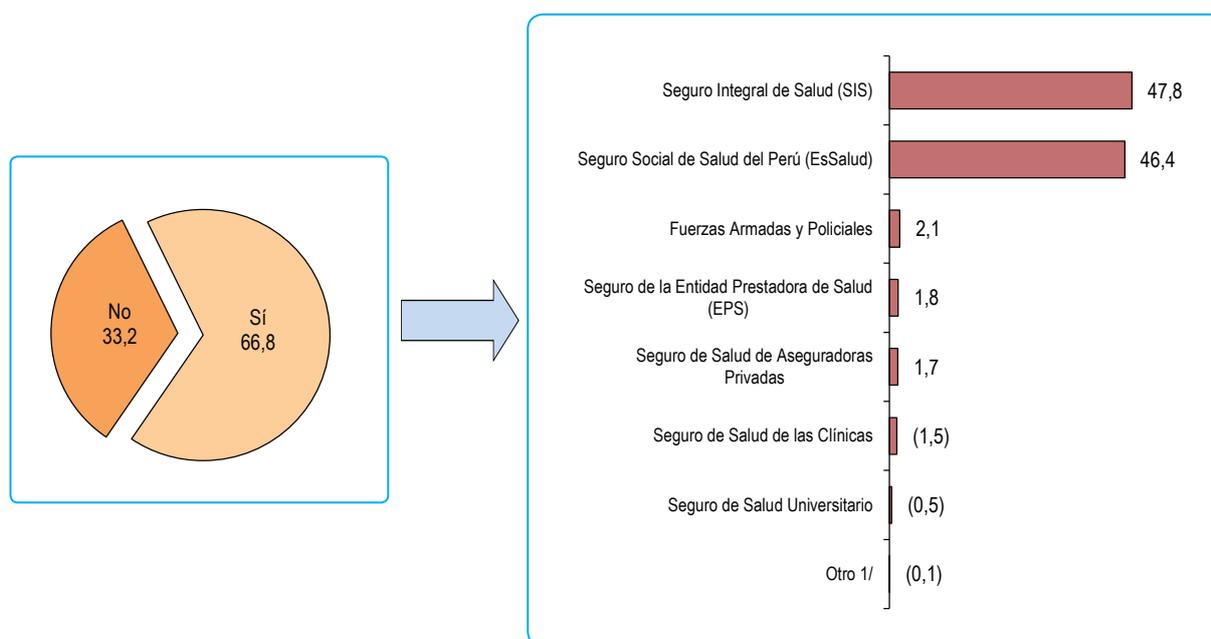
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

#### 4. Usuarios de farmacias y boticas

##### a. Usuarios de farmacias y boticas según afiliación de salud

El 66,8% de los usuarios de farmacias y boticas refirieron estar afiliados a algún seguro de salud. De los usuarios que refirieron tener algún seguro, el 47,8% manifestó estar afiliado al Seguro Integral de Salud (SIS).

**GRÁFICO N° 16**  
**USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS, SEGÚN AFILIACIÓN A ALGÚN SEGURO DE SALUD, 2014**  
(Porcentaje)



1/ Comprende seguro de instituciones educativas, seguro del colegio médico, etc.

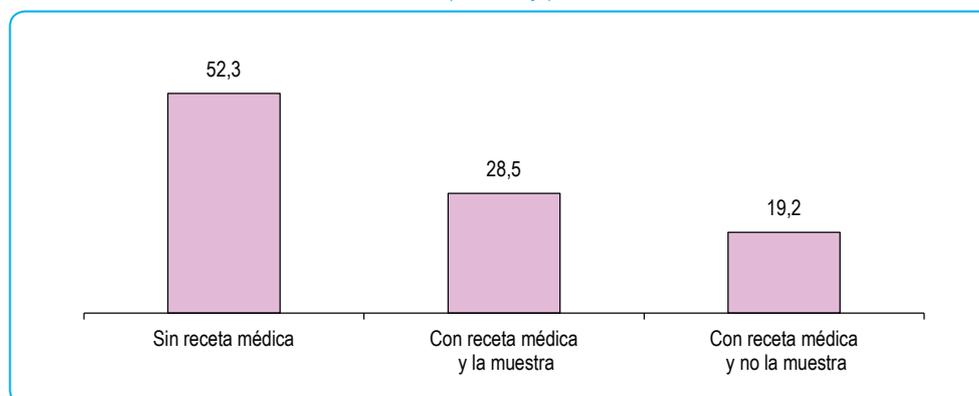
( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

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

##### b. Usuarios de farmacias y boticas que compran medicamentos

El 52,3% de usuarios de farmacias y boticas que compraron medicamentos lo hicieron sin receta médica, el 28,5% compró con receta y la mostró y el 19,2% que dijo que lo había comprado con receta médica no la mostró.

**GRÁFICO N° 17**  
**USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS, SEGÚN COMPRA DE MEDICAMENTOS CON RECETA MÉDICA, 2014**  
(Porcentaje)



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



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

**1**



# Capítulo 1

## Usuarios de consulta externa de los establecimientos de salud

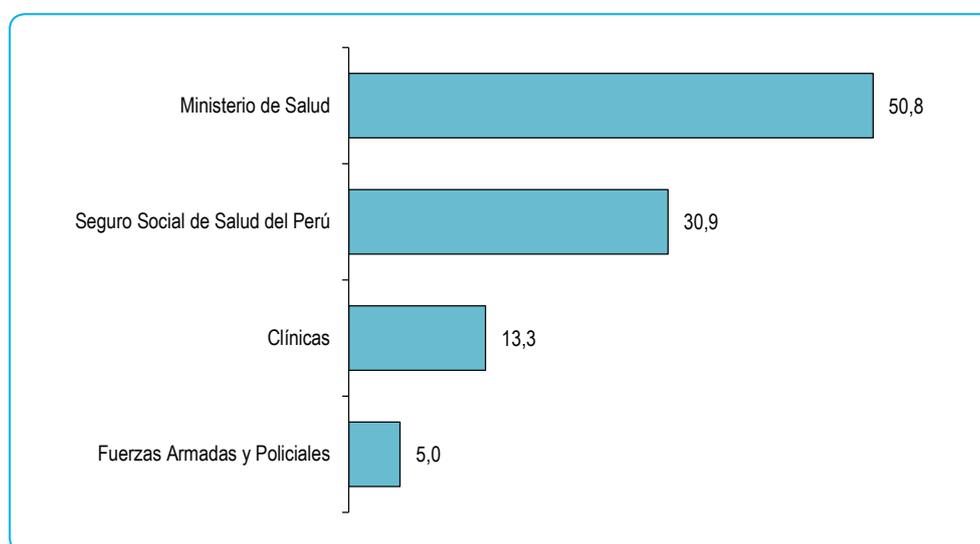
La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud recabó información a nivel nacional, de una muestra de 13 mil 670 usuarios de 15 a más años de edad que fueron atendidos por personal médico en el servicio de consulta externa de 181 establecimientos de salud del Ministerio 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.

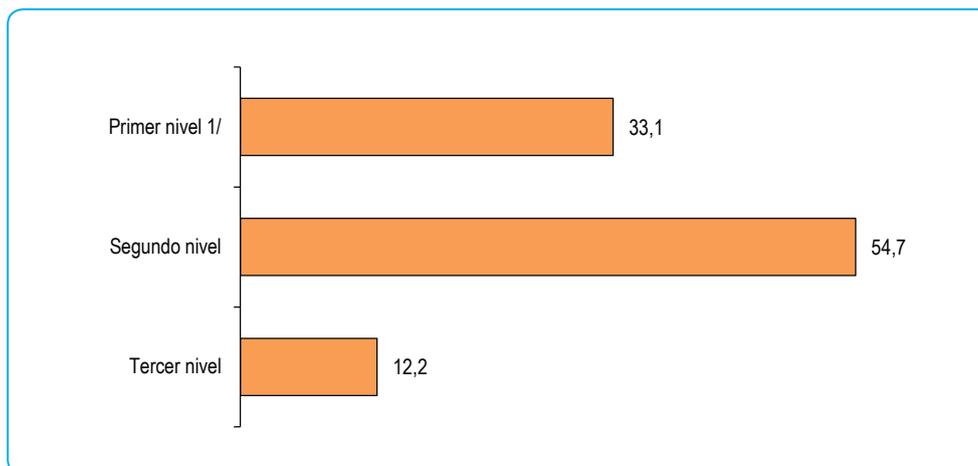
**GRÁFICO N° 1.1**  
**ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN INSTITUCIÓN DE SALUD, 2014**  
(Porcentaje)



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.

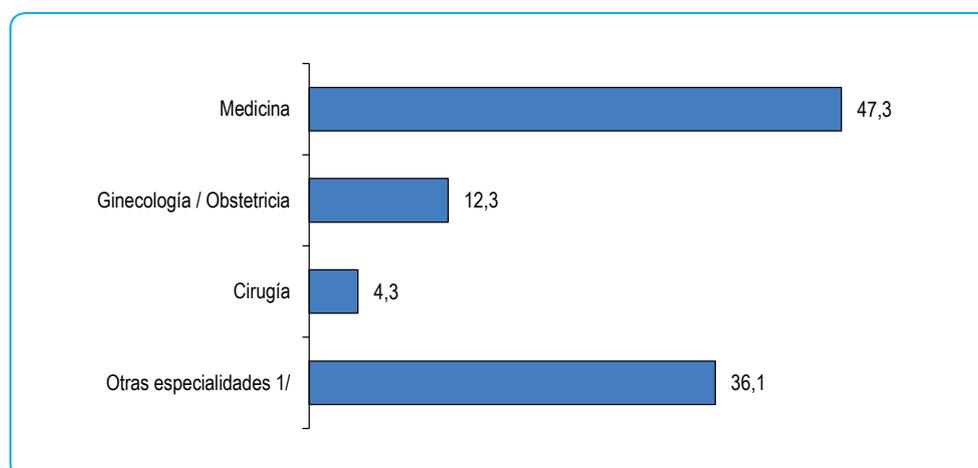
## 1.2 Características del usuario de consulta externa del establecimiento de salud

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)



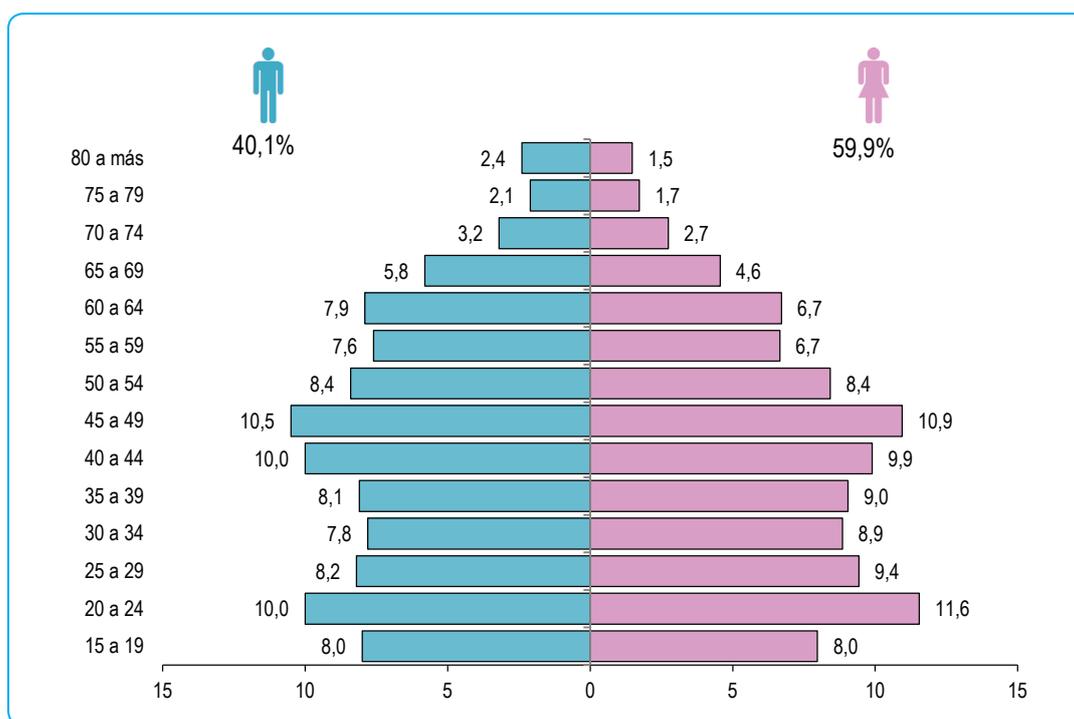
1/ Comprende consultorio de cardiología, dermatología, anestesiología, endocrinología, etc.

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)

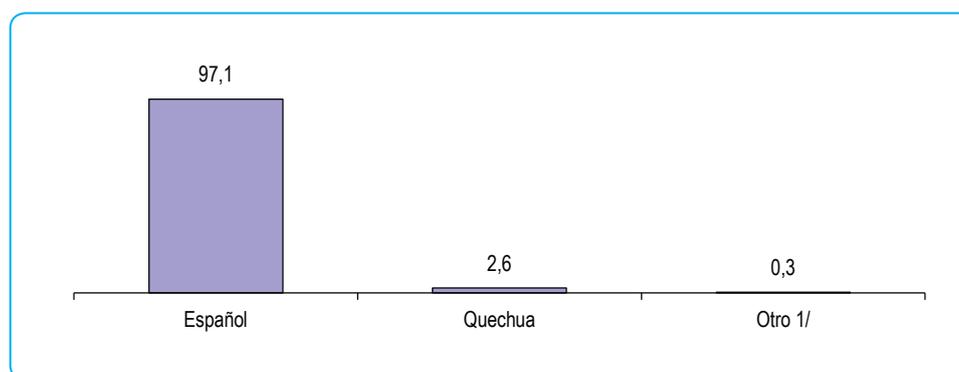


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

## 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)



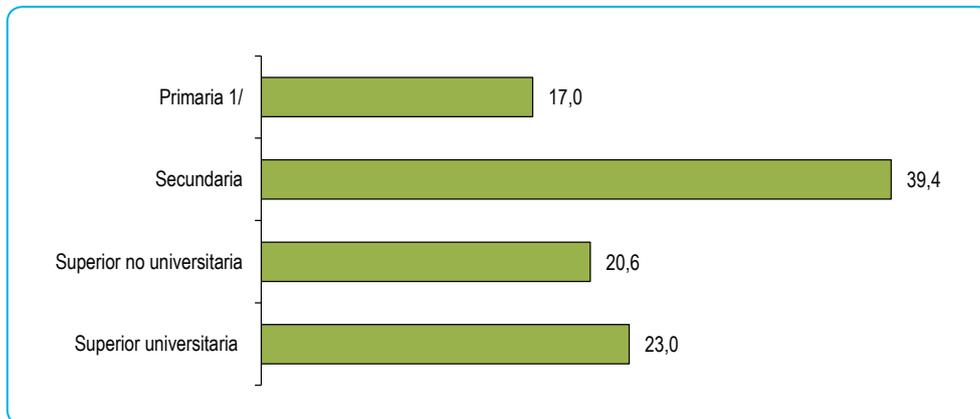
1/ Incluye aymara, awajun y shawi.

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)



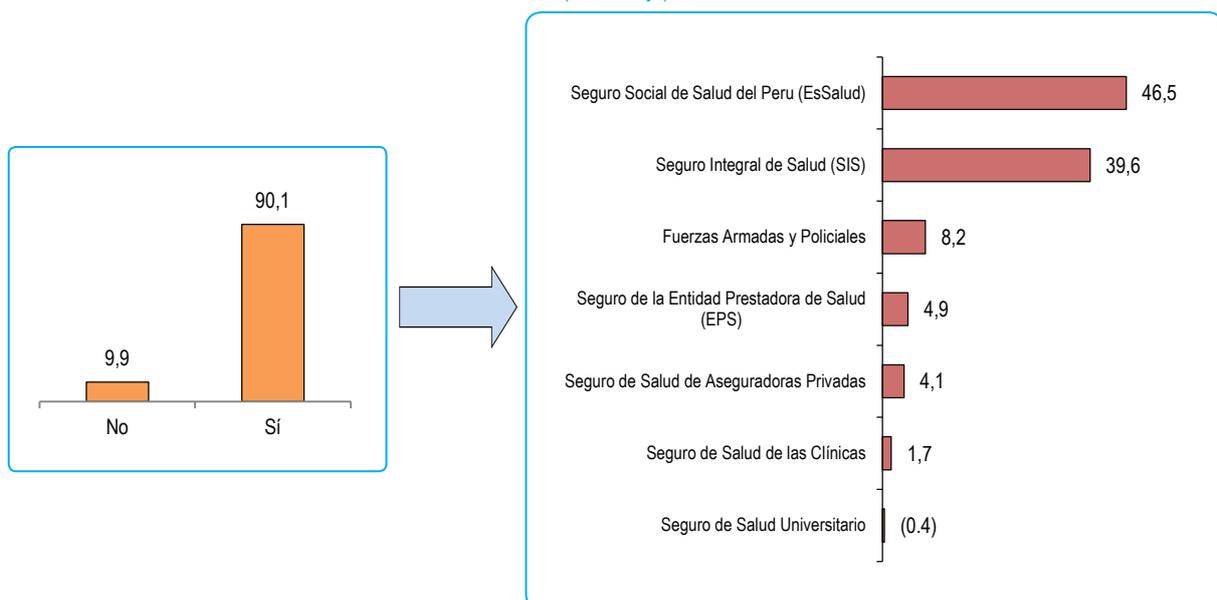
1/ Incluye sin nivel e inicial.

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)

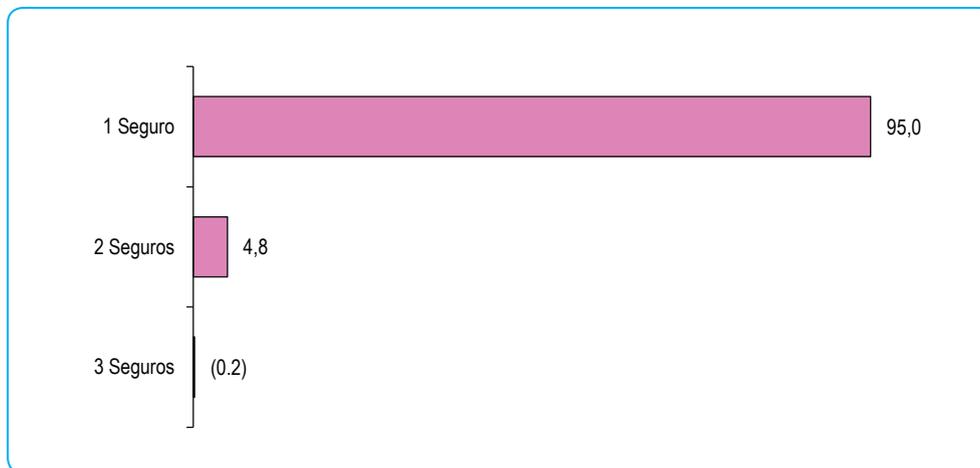


( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

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)



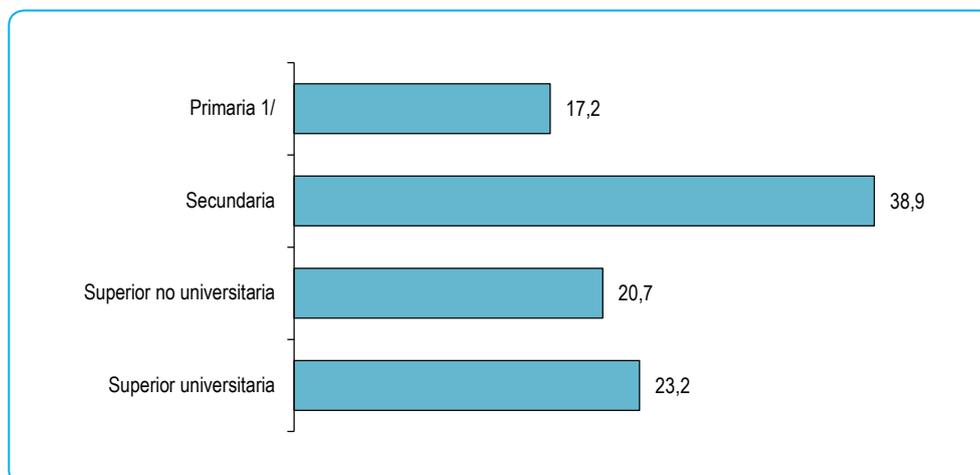
( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

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)



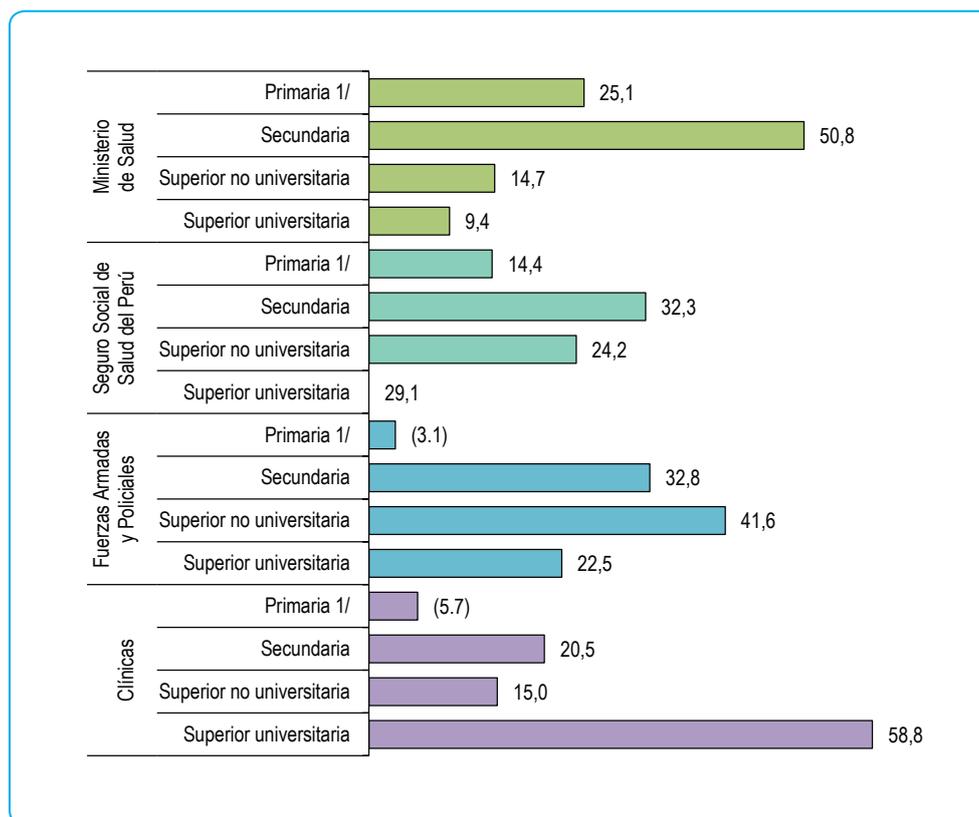
1/ Incluye sin nivel e inicial.

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.

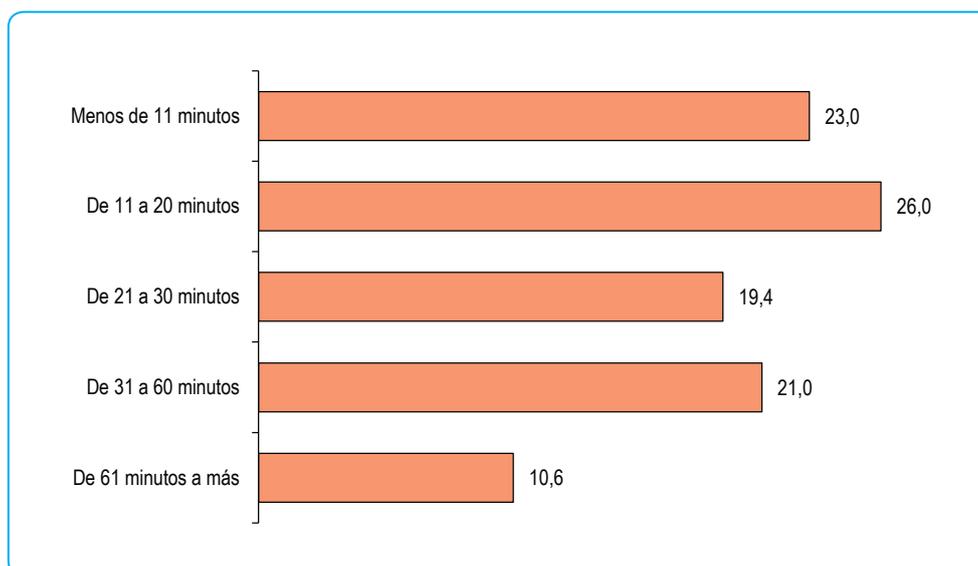
**TABLA N° 1.1**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,**  
**POR TIEMPO PROMEDIO QUE DEMORA EN LLEGAR DESDE SU VIVIENDA AL**  
**ESTABLECIMIENTO DE SALUD, SEGÚN INSTITUCIÓN, 2014**

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.

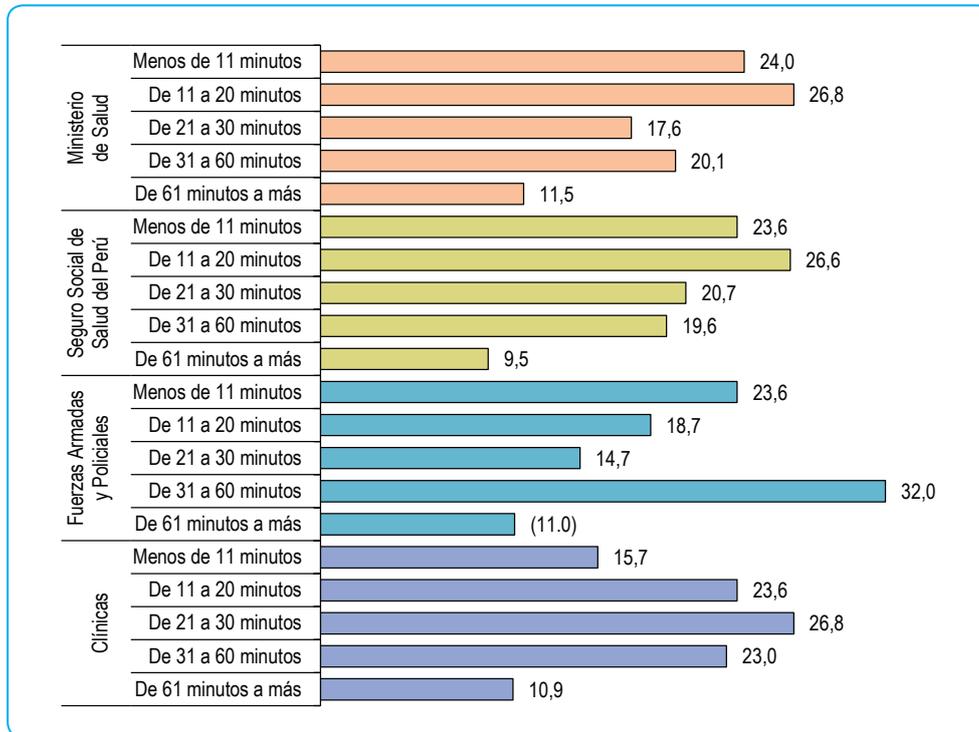
**GRÁFICO N° 1.11**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN TIEMPO QUE**  
**DEMORA EN LLEGAR DESDE SU VIVIENDA AL ESTABLECIMIENTO DE SALUD, 2014**  
 (Porcentaje)



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)



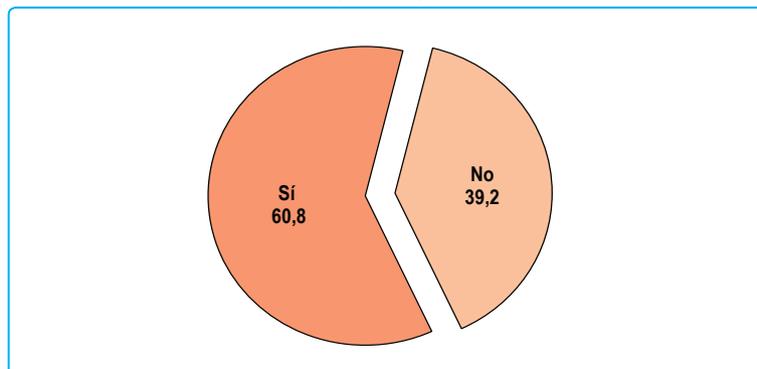
( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.  
 Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

## 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.

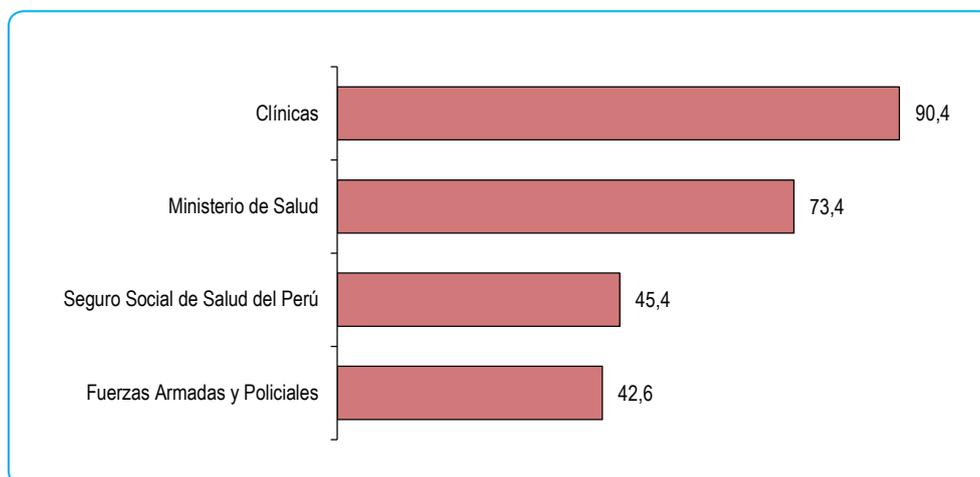
**GRÁFICO N° 1.13**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS**  
**DE SALUD, SEGÚN OBTENCIÓN DE LA CITA MÉDICA PARA**  
**EL DÍA QUE SOLICITÓ, 2014**  
 (Porcentaje)



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.

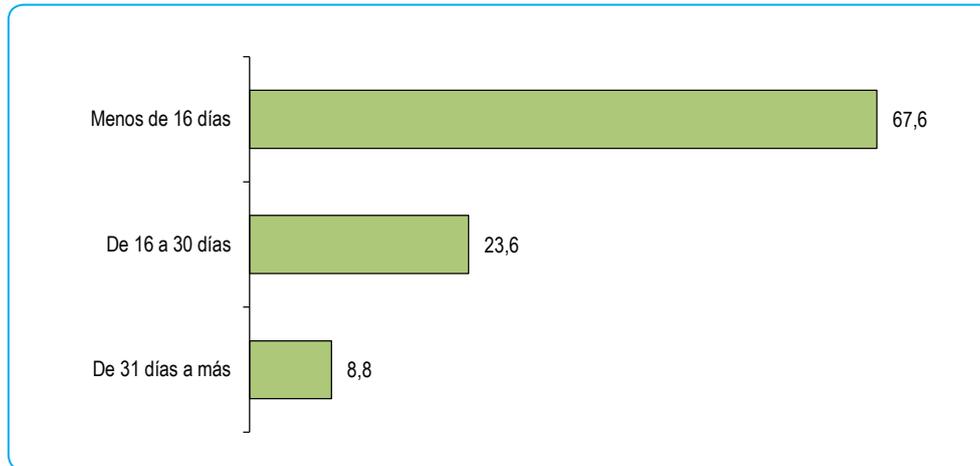
**TABLA N° 1.2**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR DIAS PROMEDIO QUE ESPERAN PARA OBTENER CITA, SEGÚN INSTITUCIÓN, 2014**

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.

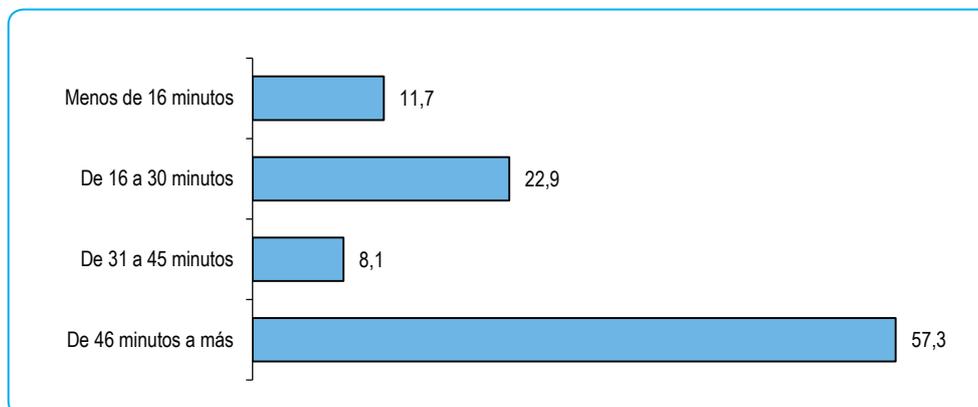
**TABLA N° 1.3**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,**  
**POR TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN,**  
**SEGÚN INSTITUCIÓN, 2014**

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)

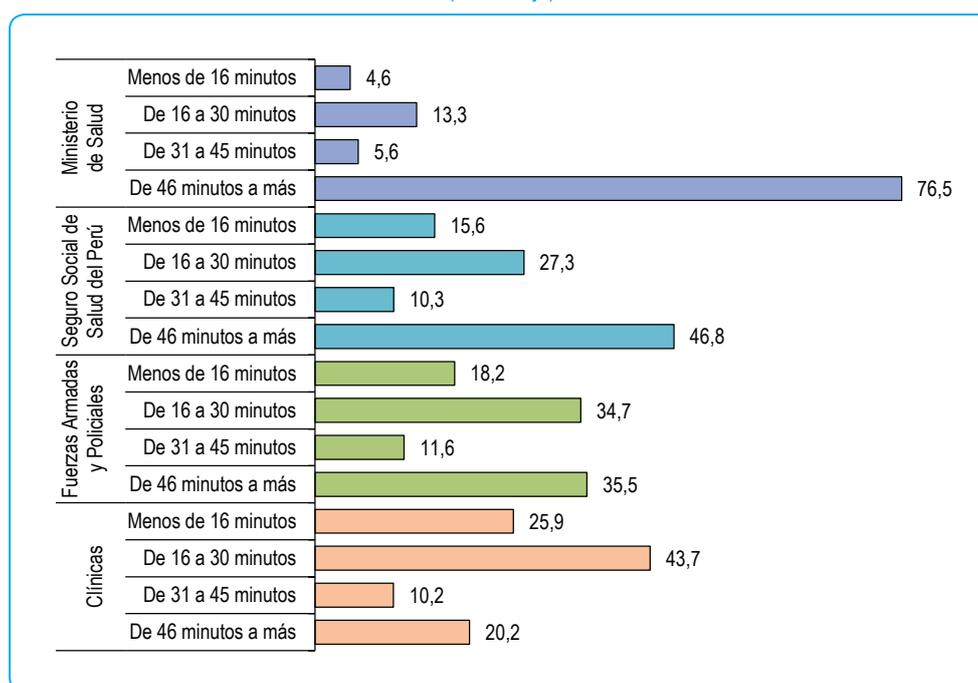


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

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)

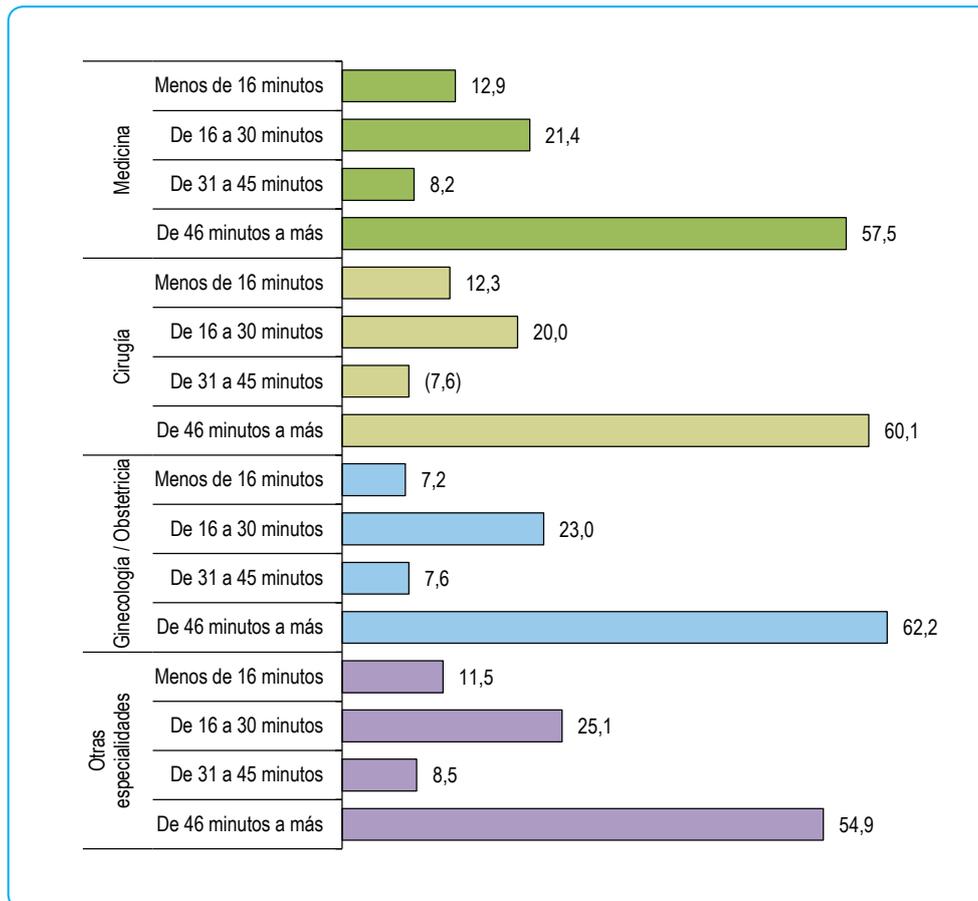


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

#### 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)



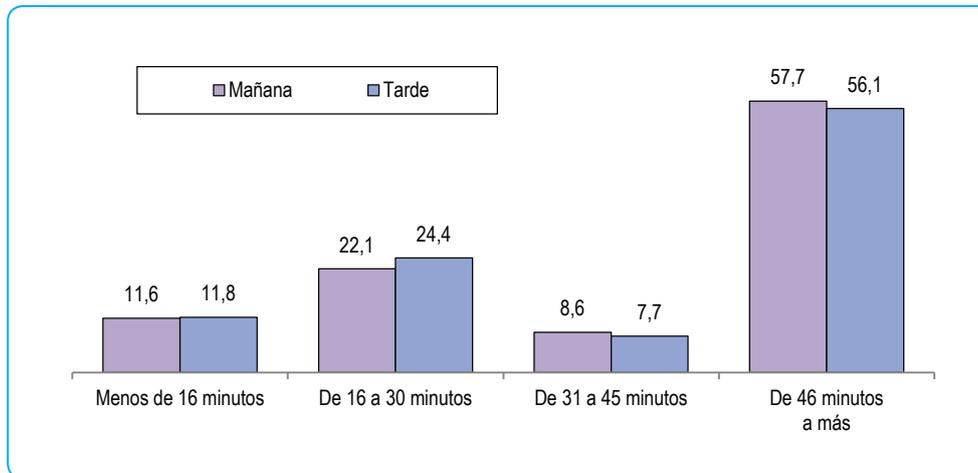
( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

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)

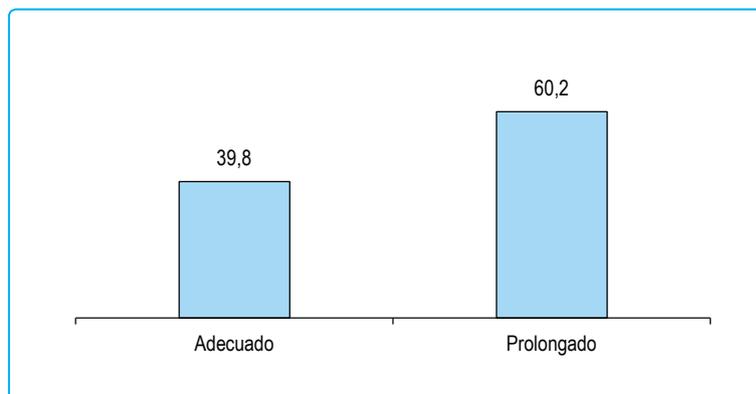


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

#### **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.

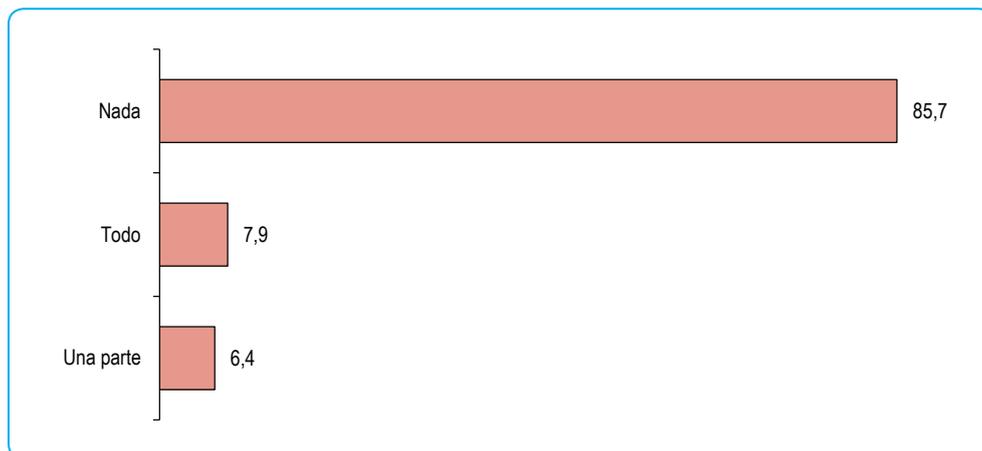
### **1.5 Atención actual del usuario de consulta externa**

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)

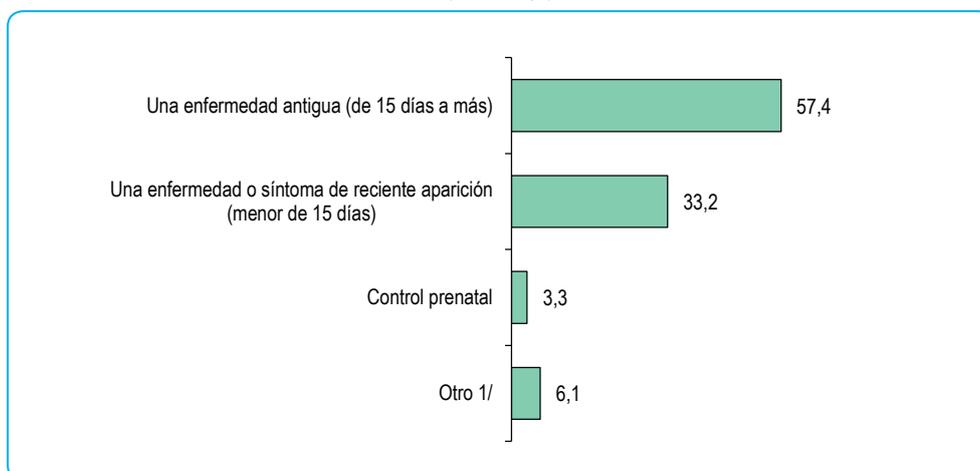


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

### 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.

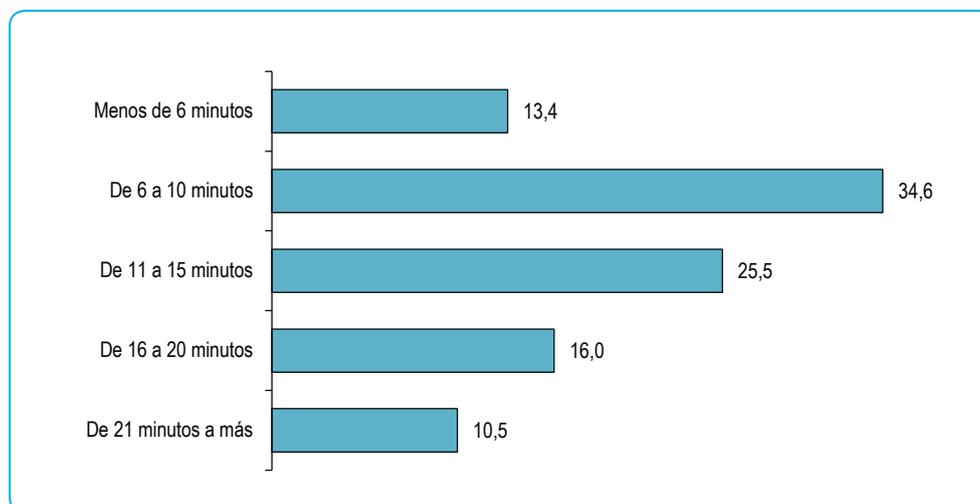
**TABLA N° 1.4**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,**  
**POR TIEMPO PROMEDIO QUE DURÓ LA CONSULTA MÉDICA,**  
**SEGÚN INSTITUCIÓN, 2014**

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)

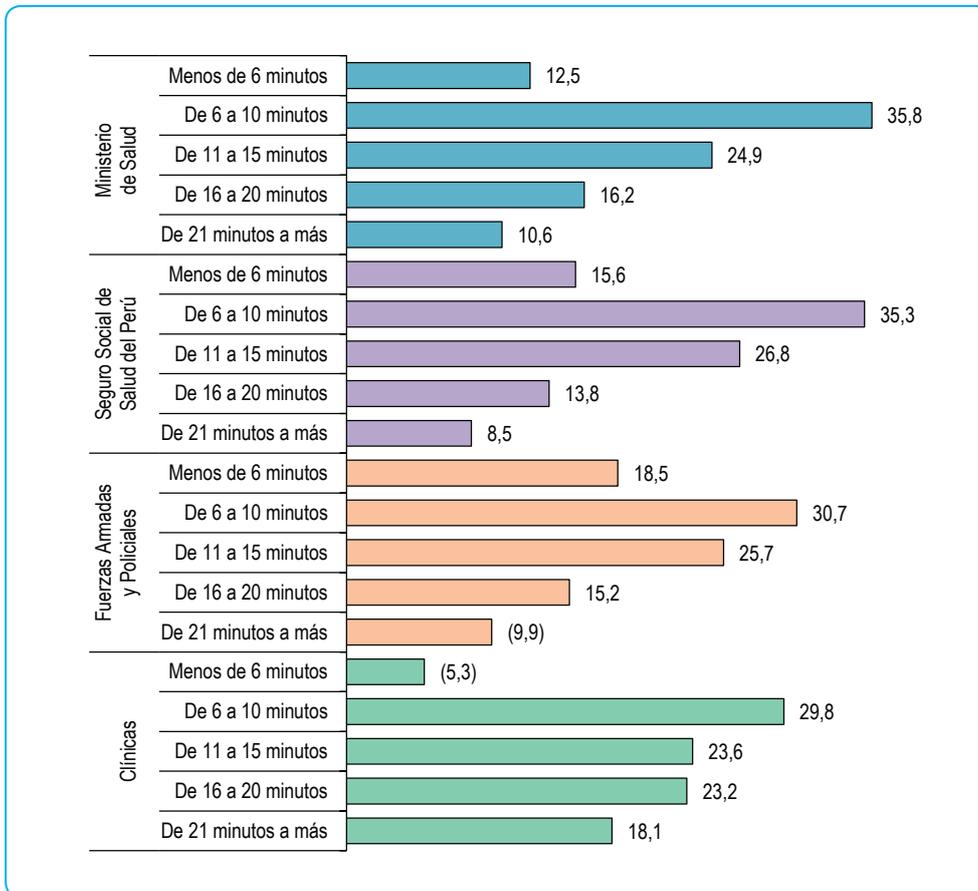


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

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)

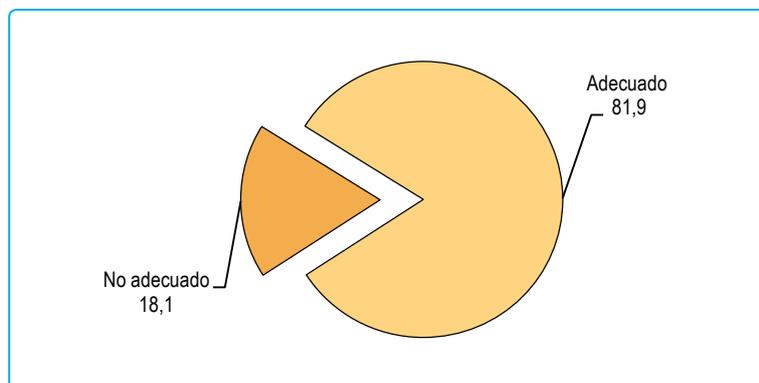


( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.  
 Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

**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.

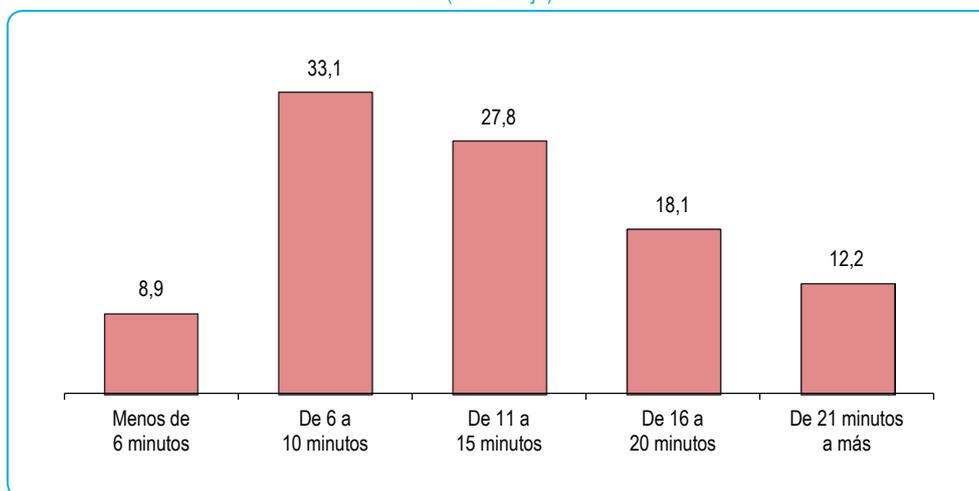
**GRÁFICO N° 1.25**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,**  
**SEGÚN PERCEPCIÓN DEL TIEMPO QUE DURÓ LA ATENCIÓN MÉDICA, 2014**  
 (Porcentaje)



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)

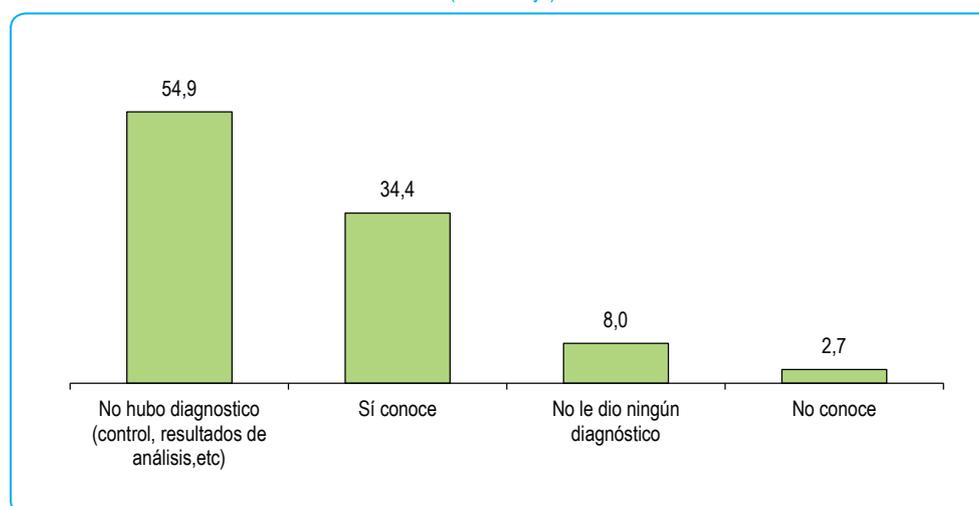


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

#### 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.

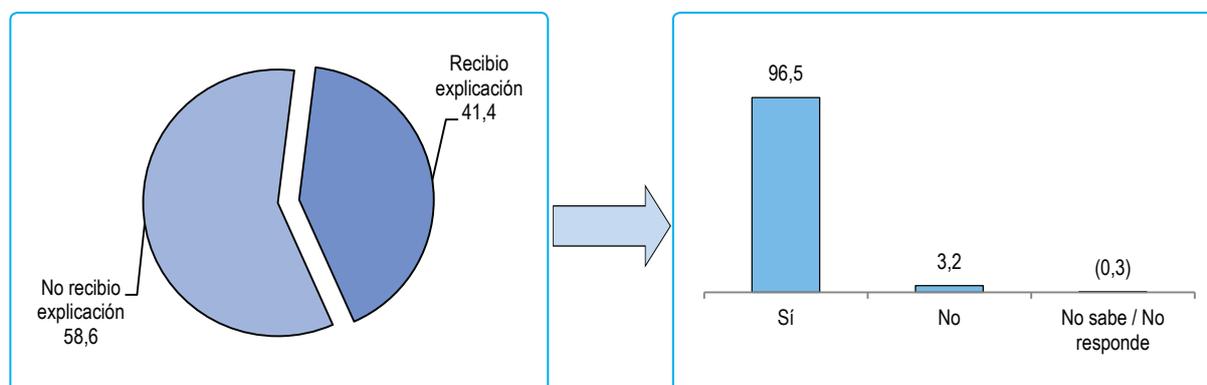
## f. Usuario que recibe información o explicación del médico sobre la enfermedad o problema de salud

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.

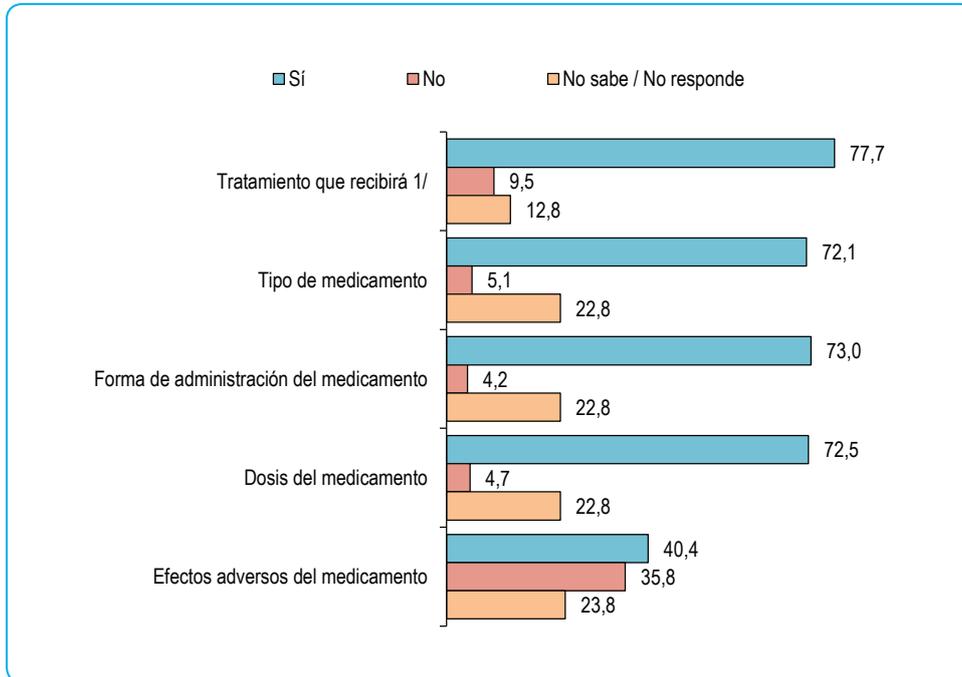
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

## 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)



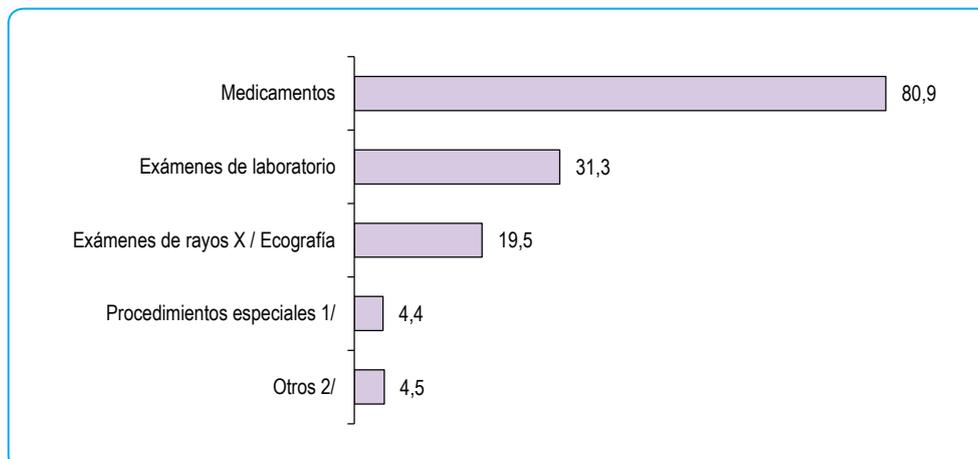
1/ Incluye tratamiento farmacológico, de rehabilitación, nutricional, etc.

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.

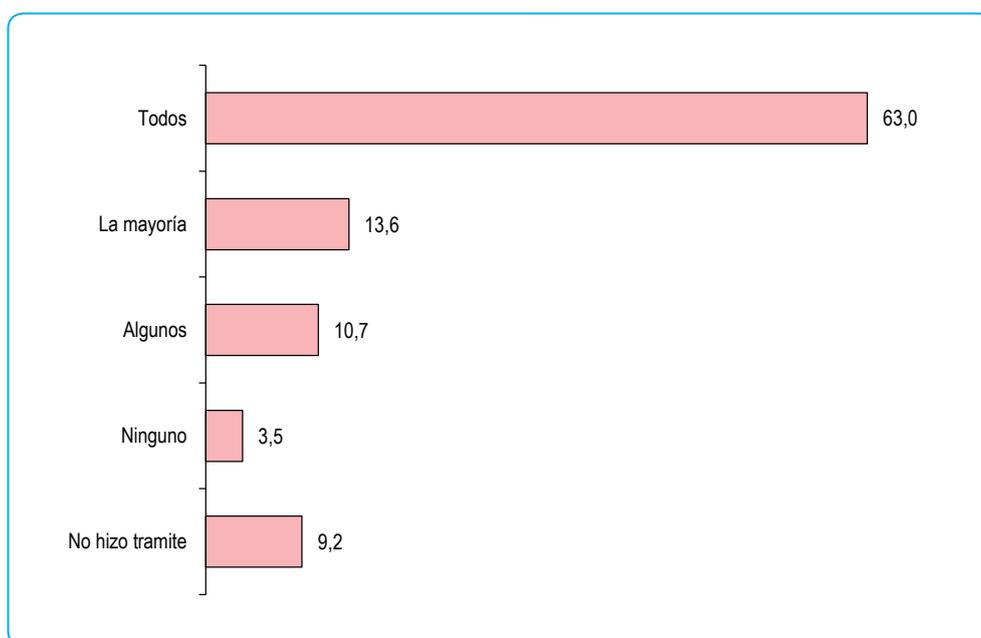
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

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

La disponibilidad de medicamentos evalúa la capacidad resolutoria 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.

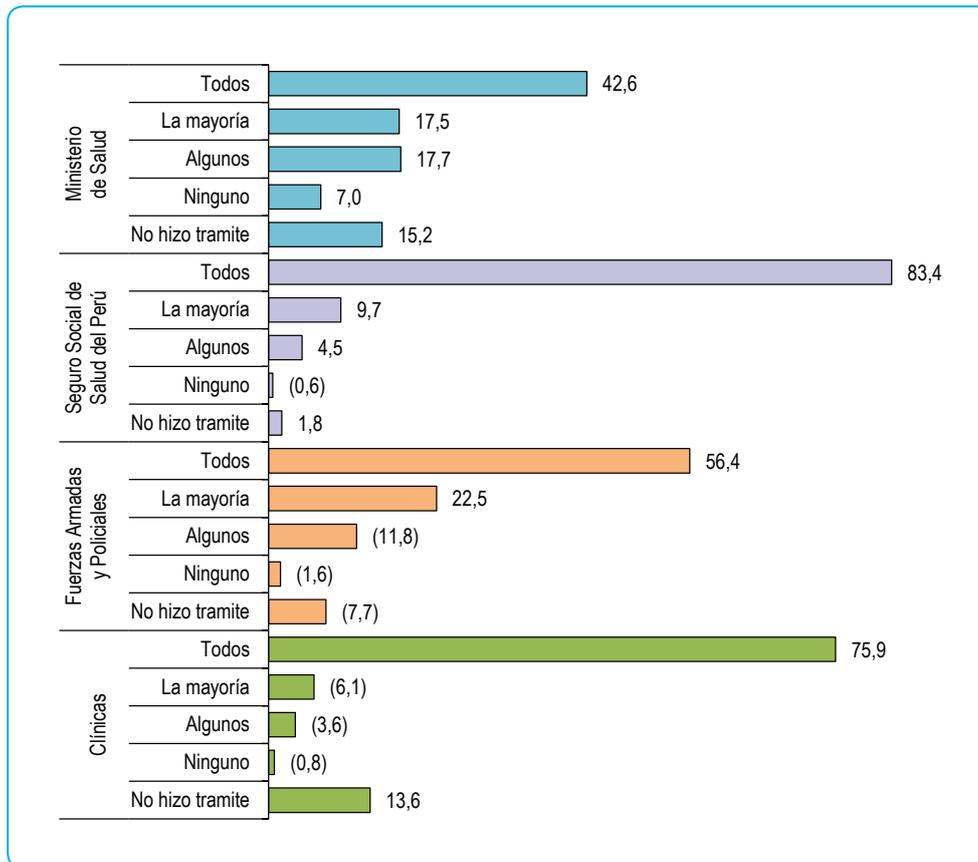
**GRÁFICO N° 1.31**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD,**  
**SEGÚN DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS RECETADOS EN**  
**EL SERVICIO DE FARMACIA, 2014**  
(Porcentaje)



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

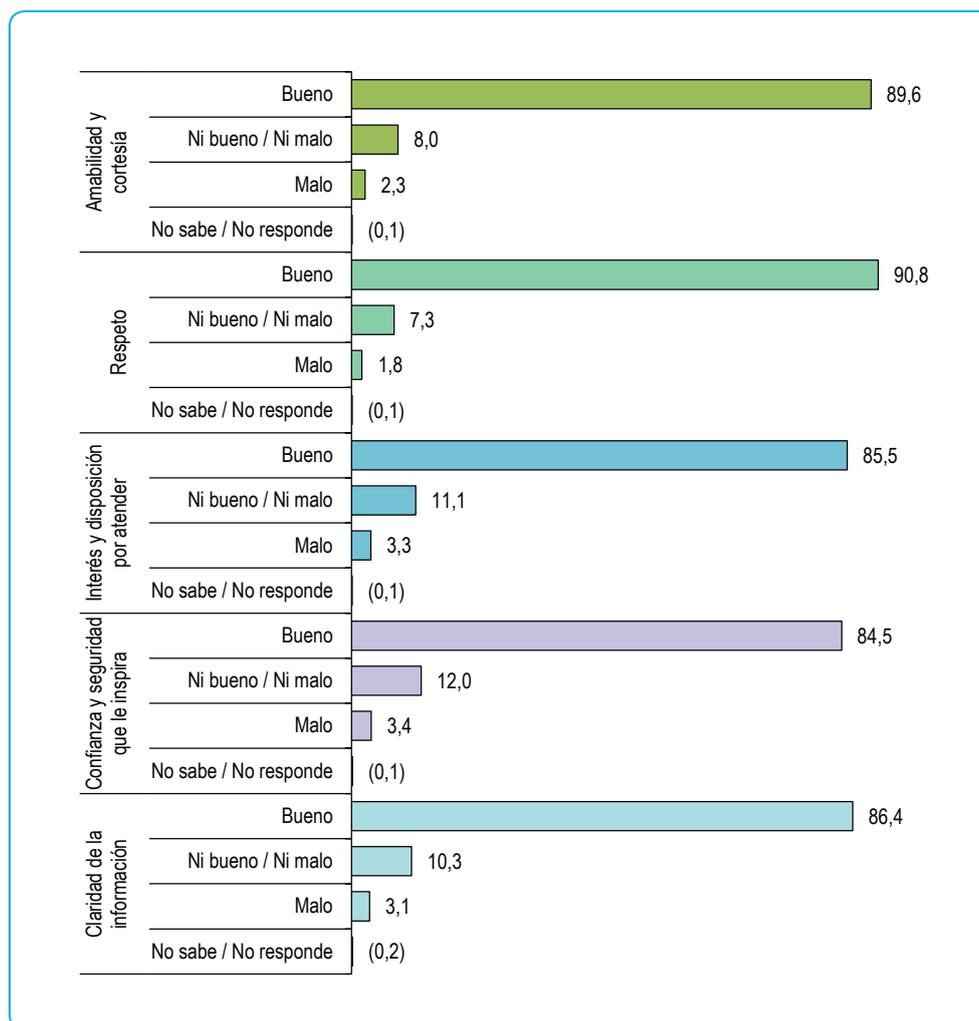
Se considera buen trato, a la amabilidad y cordialidad con que se brinda la atención y actitud empática en relación a los problemas de salud y enfermedad del usuario durante la atención, siendo importante para su satisfacción. El maltrato es un problema que se evidencia constantemente en las quejas de 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)



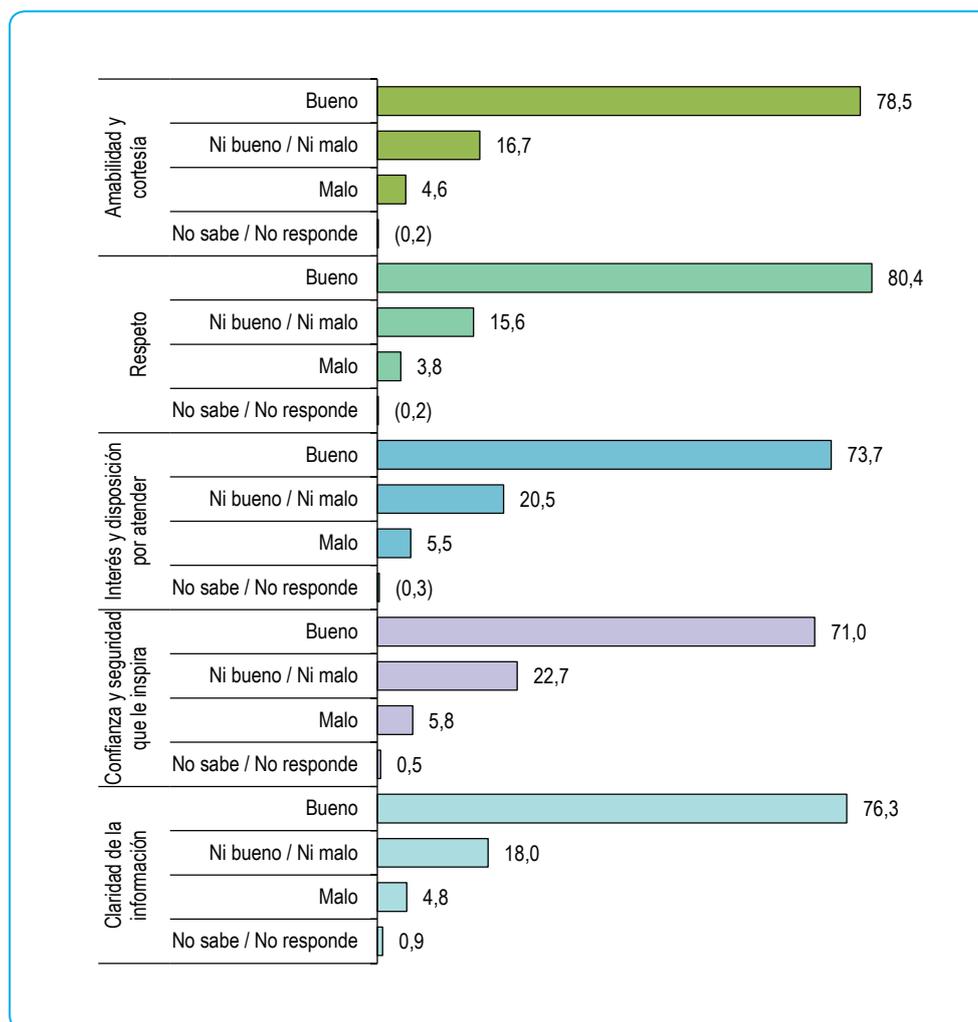
( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

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.

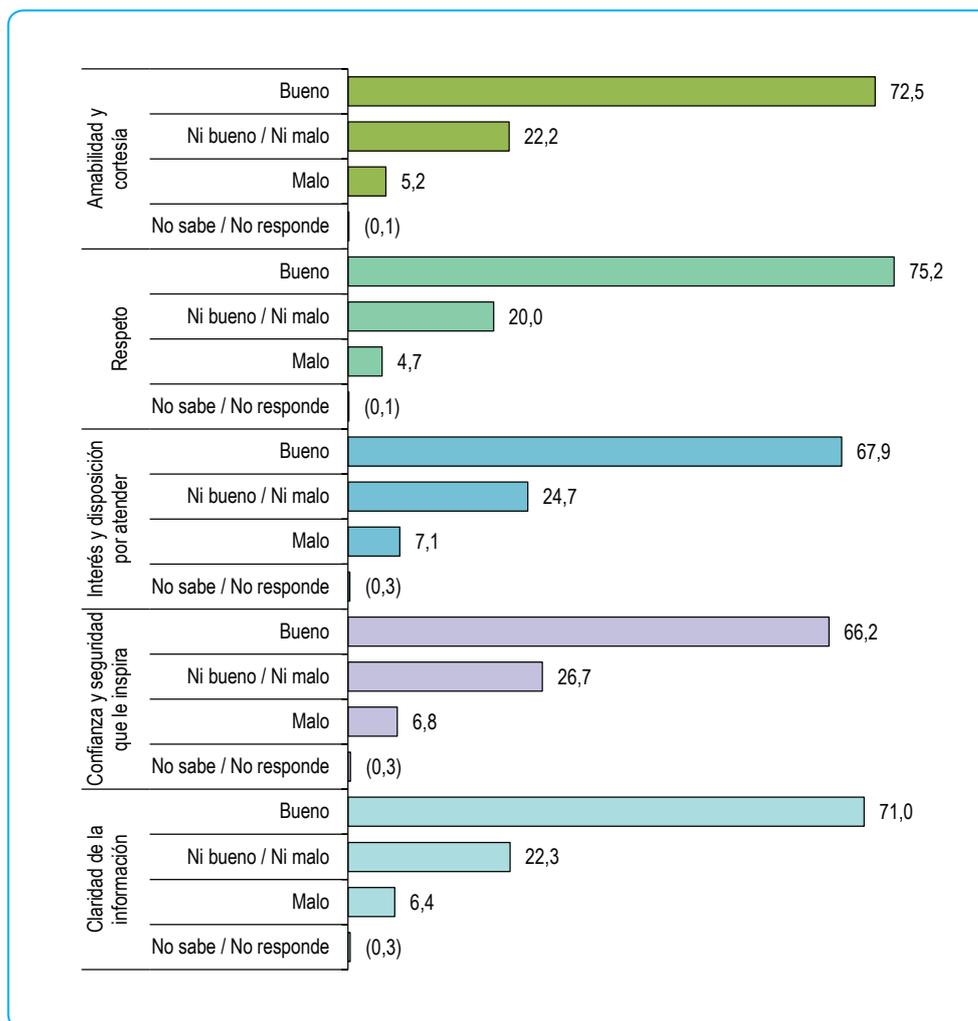
( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

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.

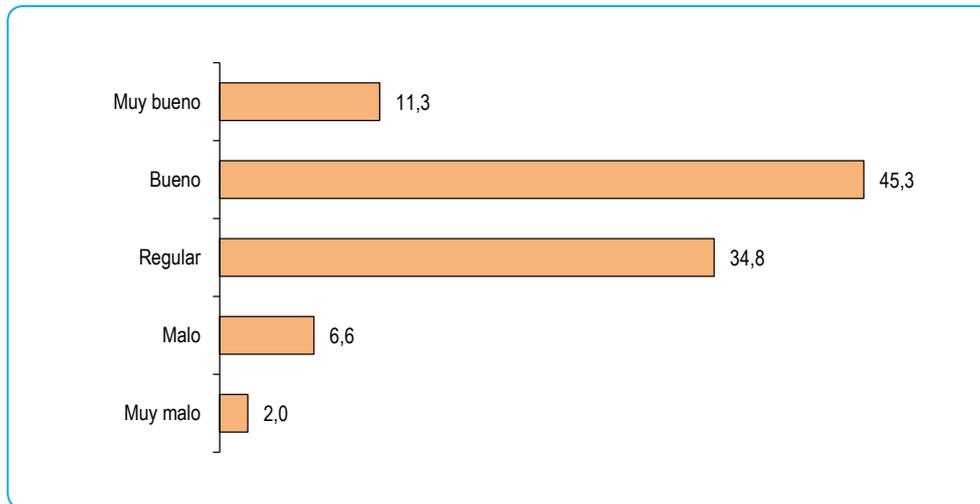
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

## 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.

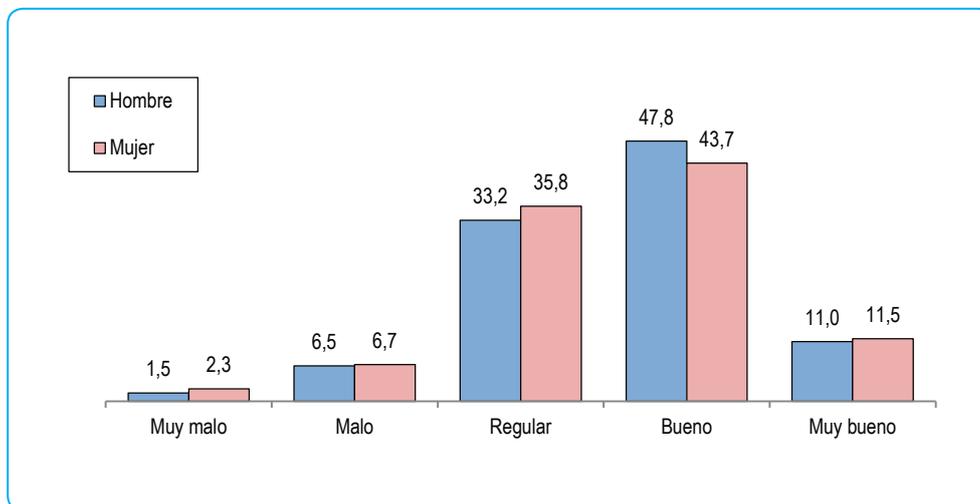
**GRÁFICO N° 1.36**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN PERCEPCIÓN**  
**DE SU ESTADO DE SALUD, 2014**  
 (Porcentaje)



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)

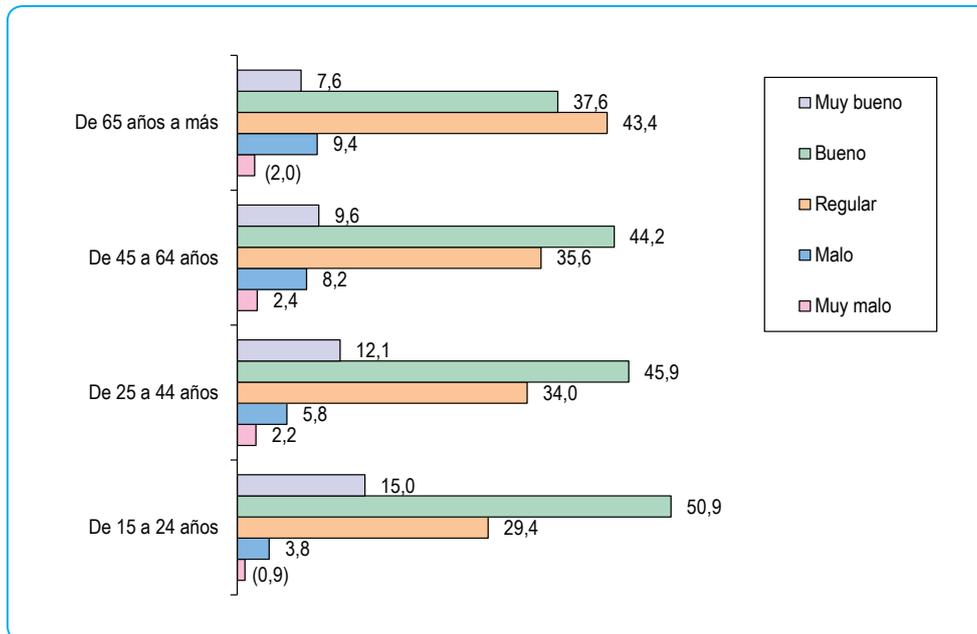


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

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.

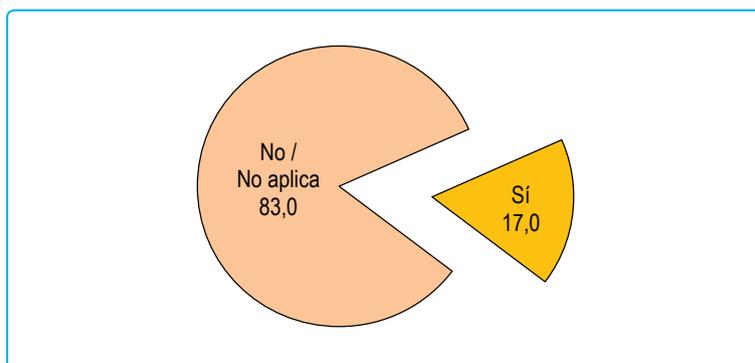
### 1.8 Problemas para la atención de salud y reclamos

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.

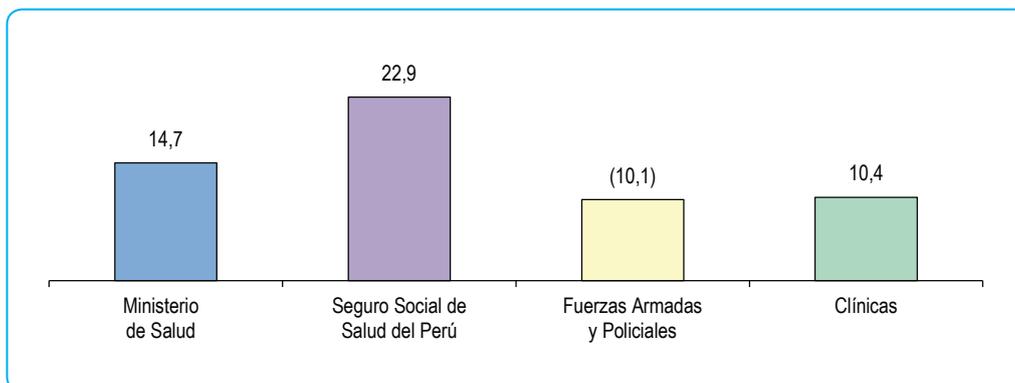
**GRÁFICO N° 1.39**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD**  
**QUE TUVIERON PROBLEMAS PARA LA ATENCIÓN DE SALUD EN**  
**LOS ÚLTIMOS TRES MESES, 2014**  
 (Porcentaje)



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)



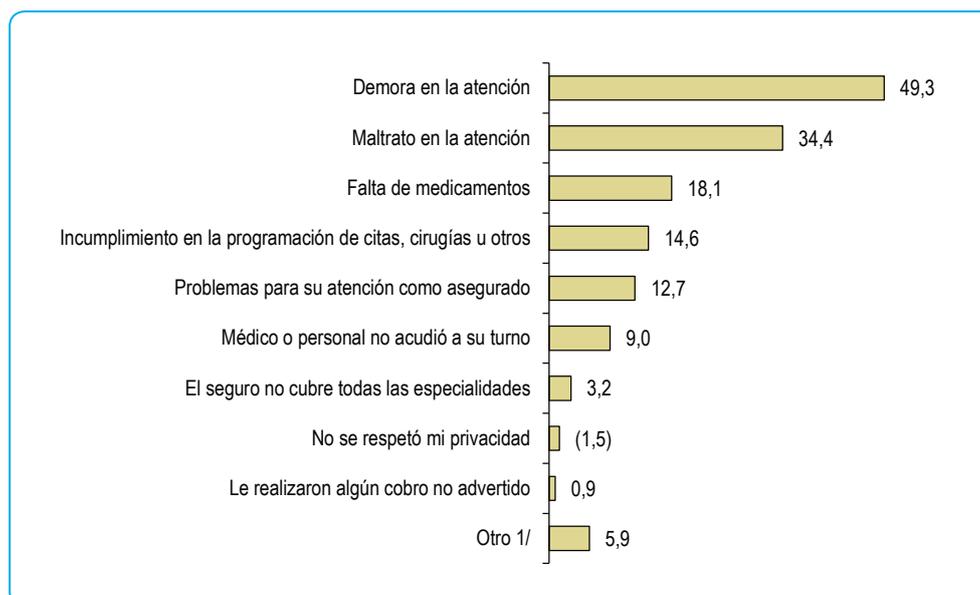
( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

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.

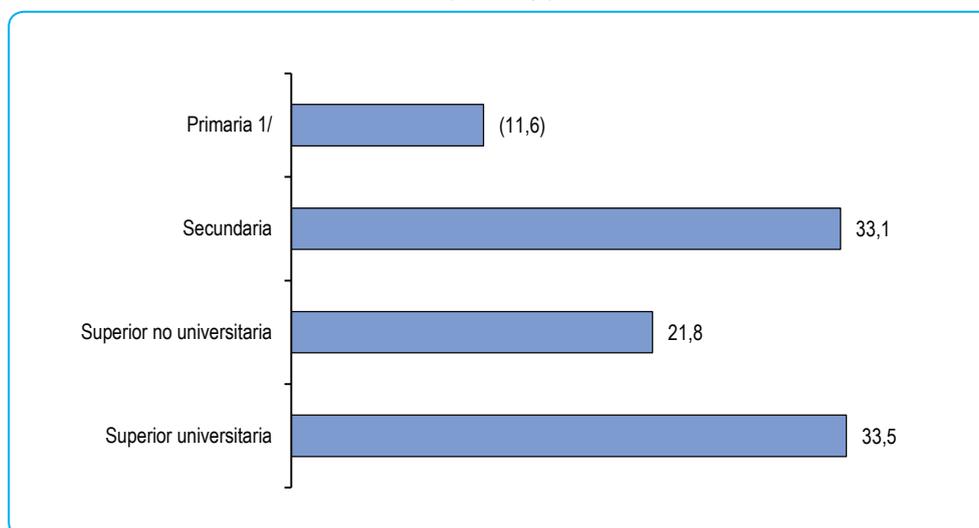
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

### 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.

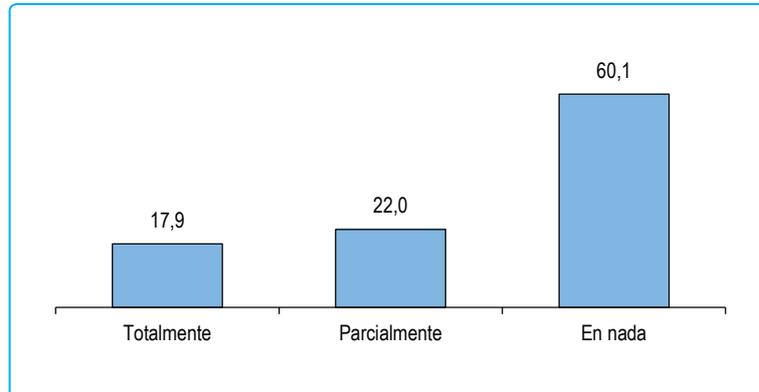
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

### 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)

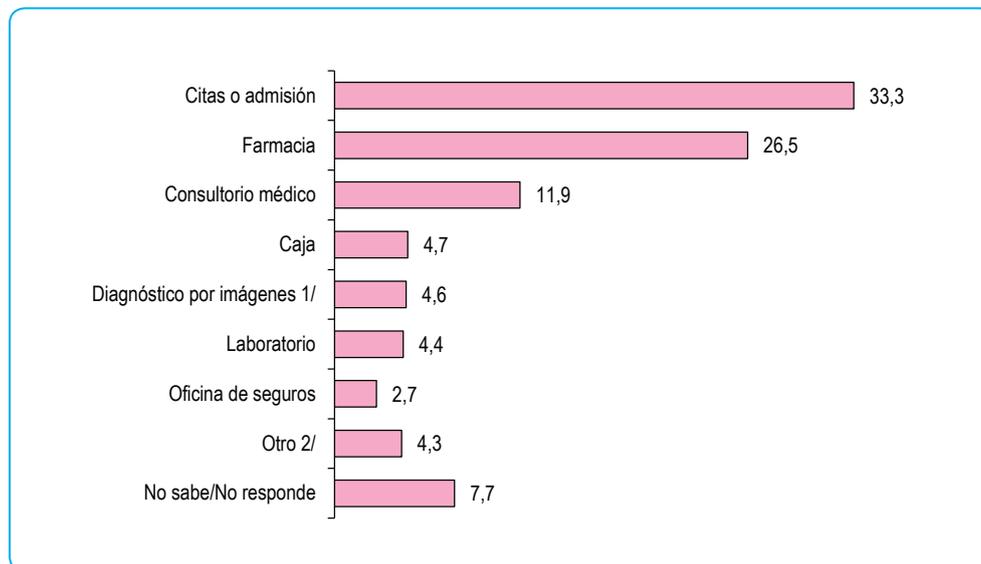


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

**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)



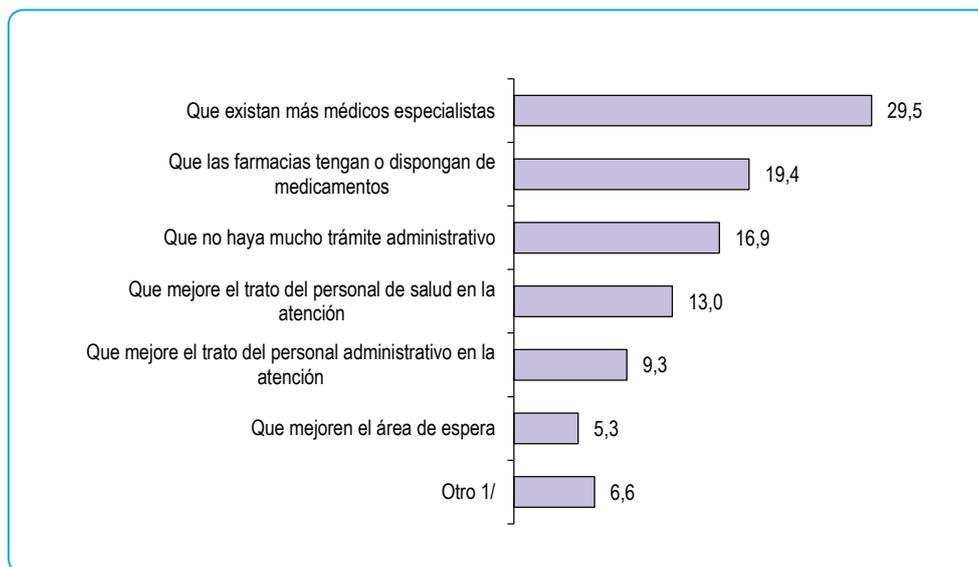
1/ Incluye ecografía, rayos X, etc.

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

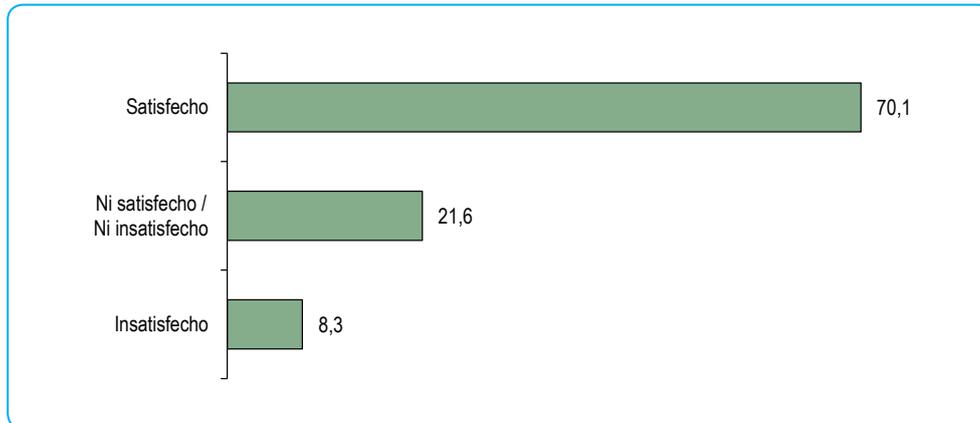
La satisfacción del usuario representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo, es decir, es el balance favorable entre lo que espera de la atención en los servicios de salud y de los servicios recibidos. Cuando una 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.

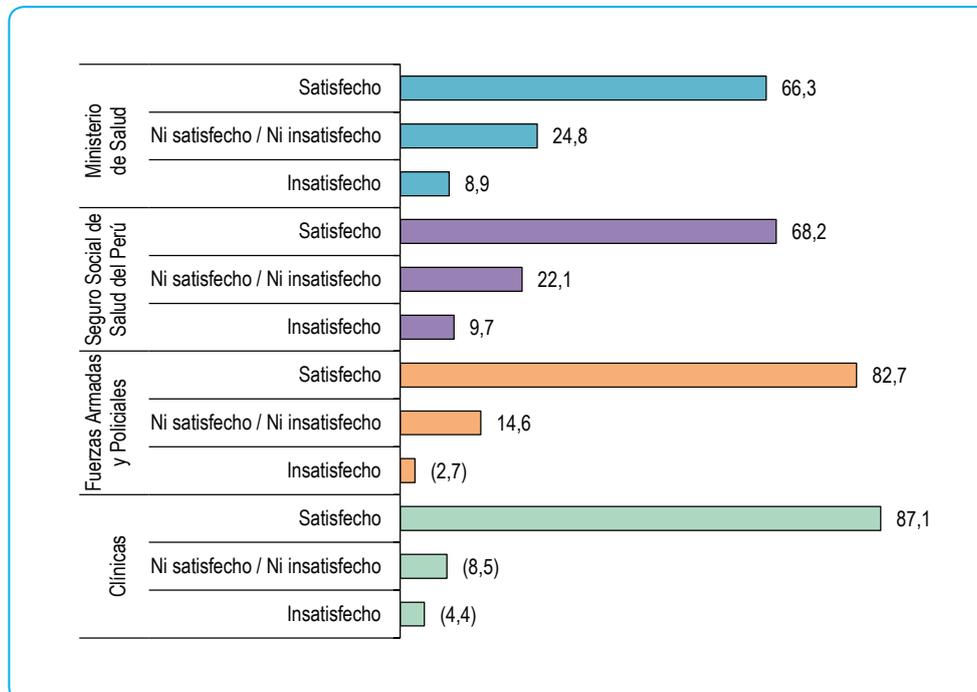
**GRÁFICO N° 1.46**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR PERCEPCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL ESTABLECIMIENTO, 2014**  
 (Porcentaje)



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)



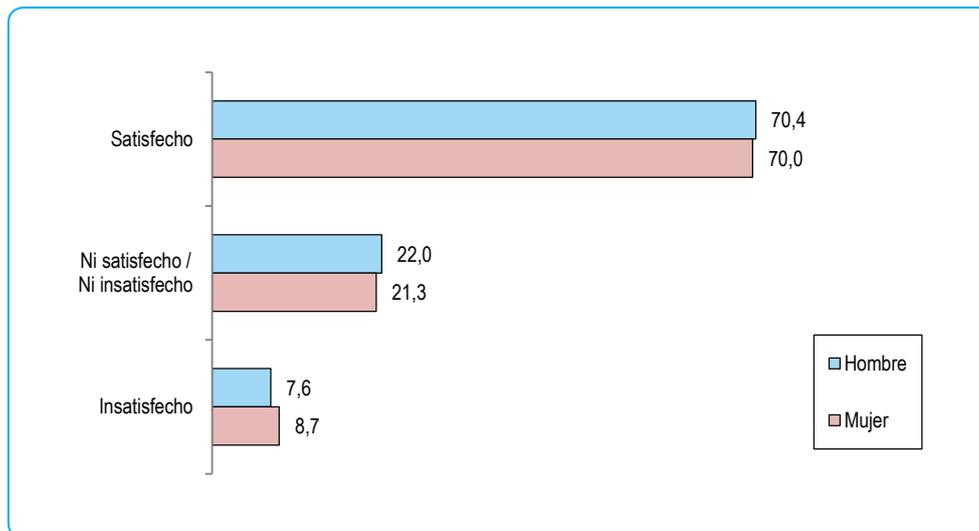
( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

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.

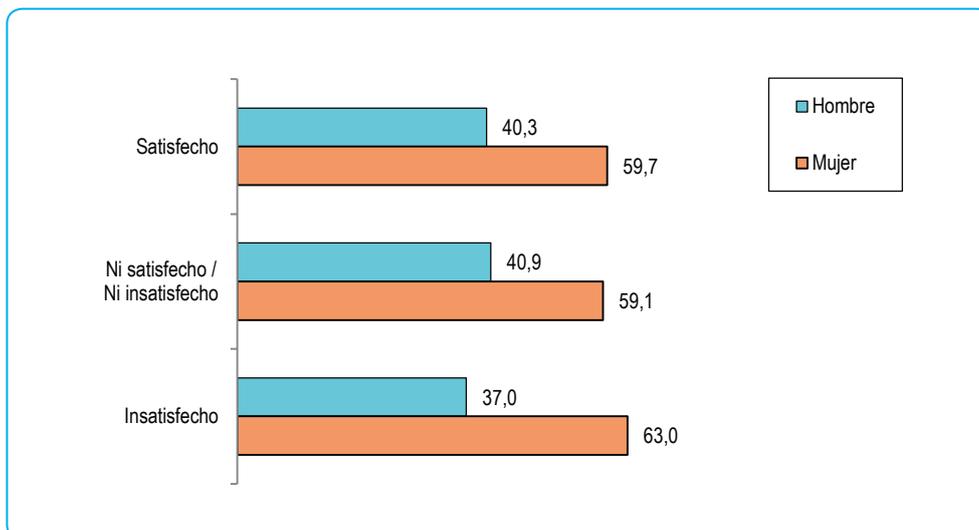
**GRÁFICO N° 1.48**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR SEXO, SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL ESTABLECIMIENTO, 2014**  
(Porcentaje)



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)

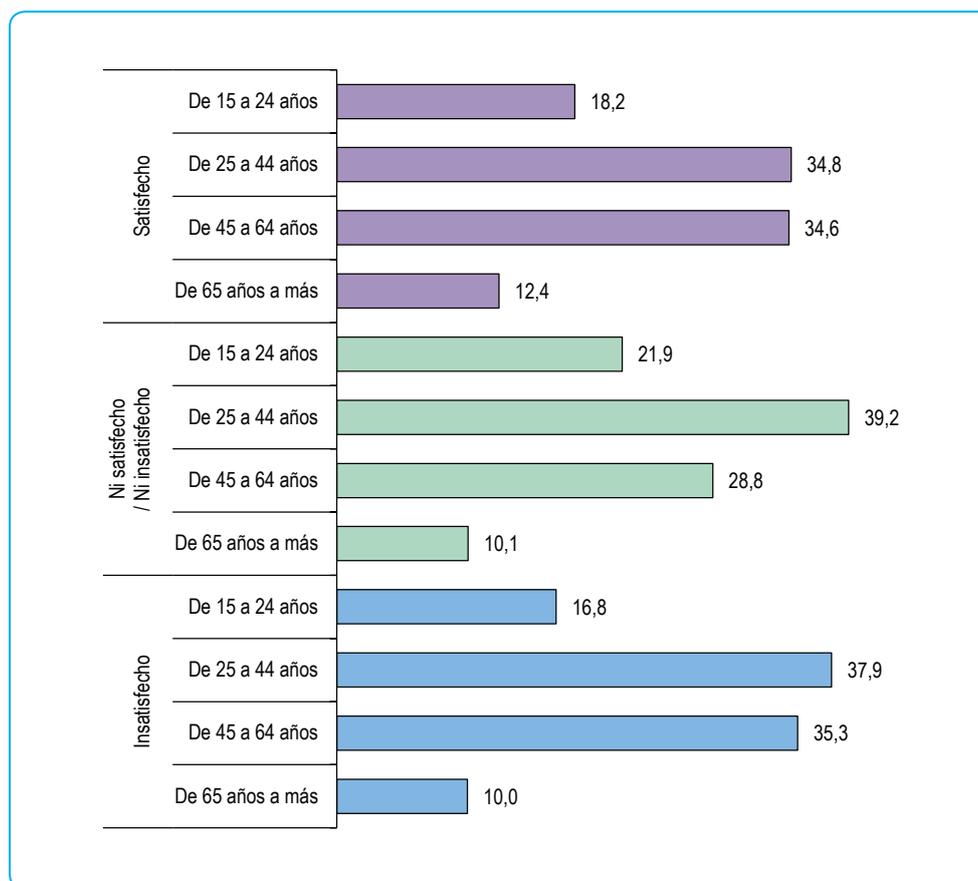


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

## 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)

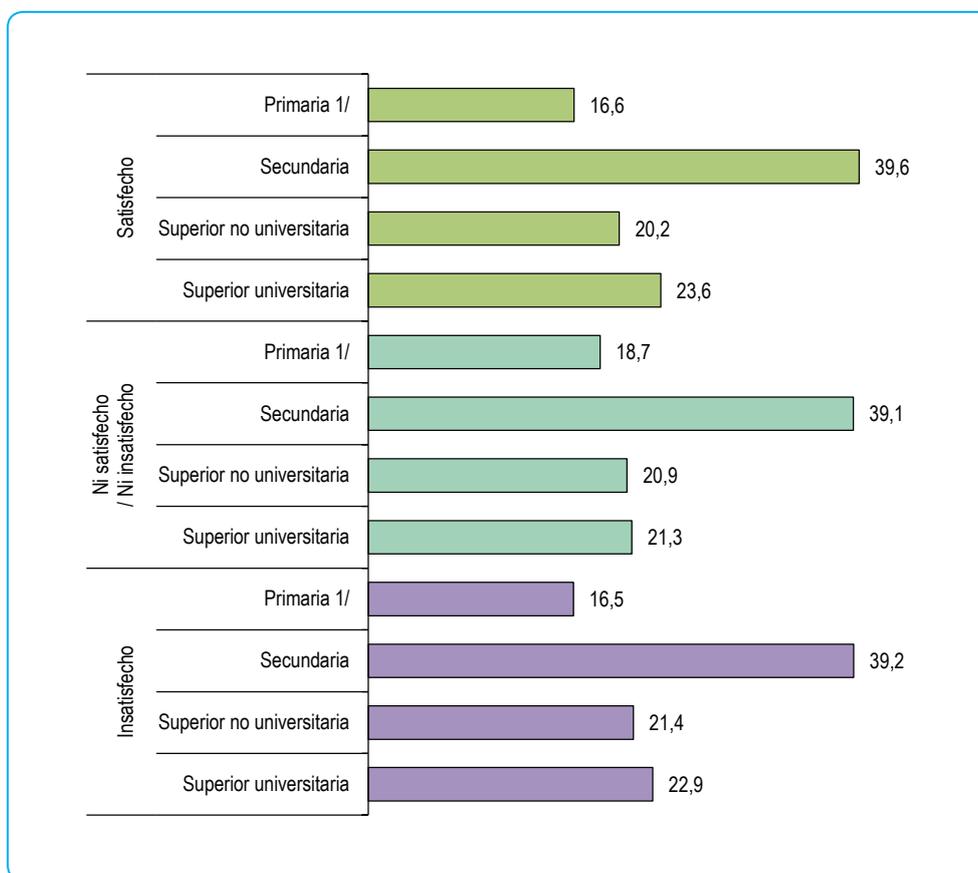


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

## 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.

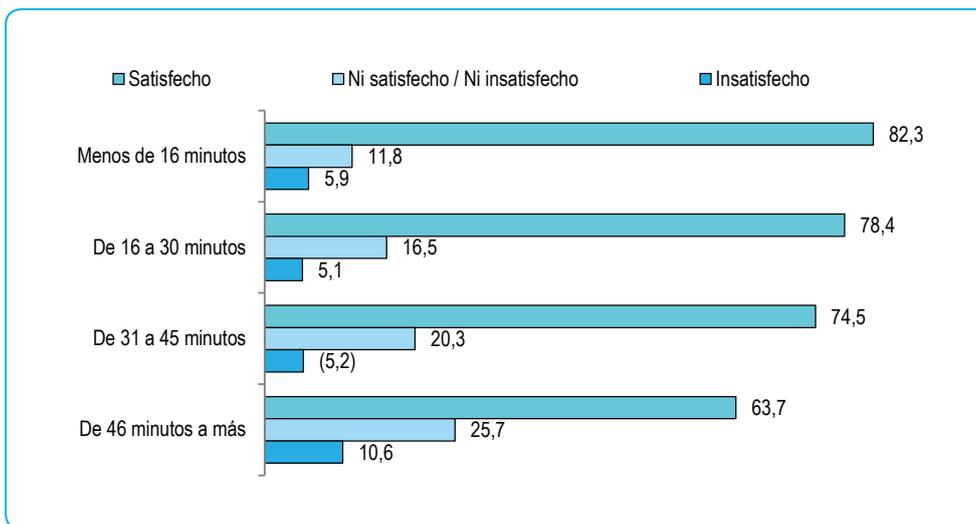
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

#### **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.

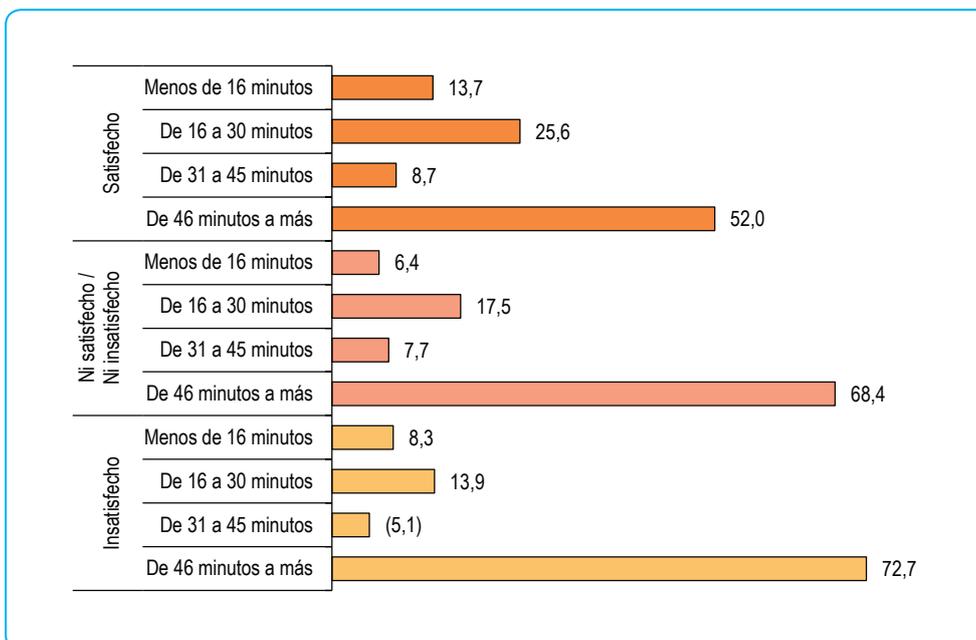
**GRÁFICO N° 1.52**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR NIVEL**  
**DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA, SEGÚN TIEMPO DE ESPERA**  
**PARA LA ATENCIÓN, 2014**  
 (Porcentaje)



( ) 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.

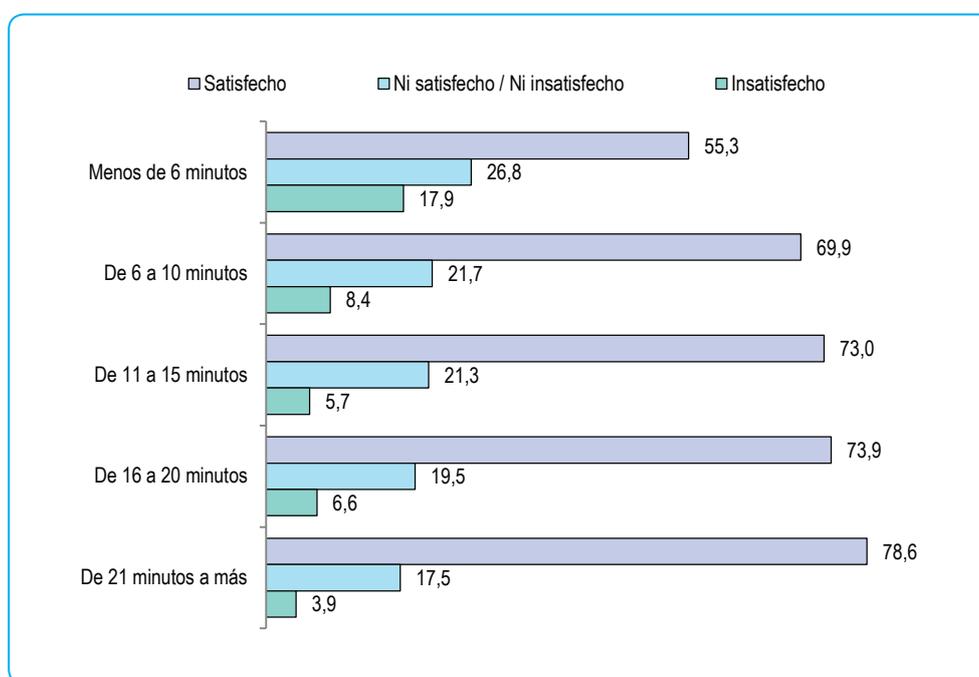
### e. Tiempo de duración de la consulta médica y satisfacción con la atención recibida

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)



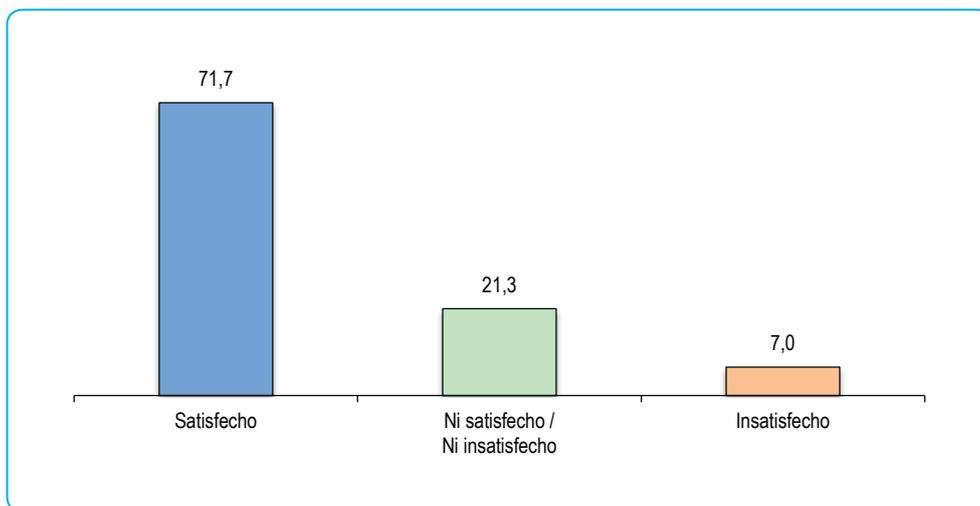
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

### 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)



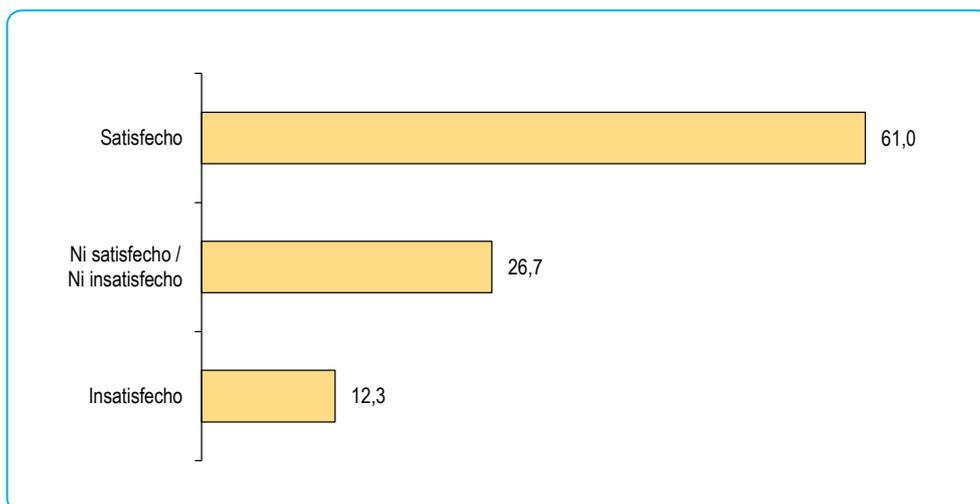
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

## 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)

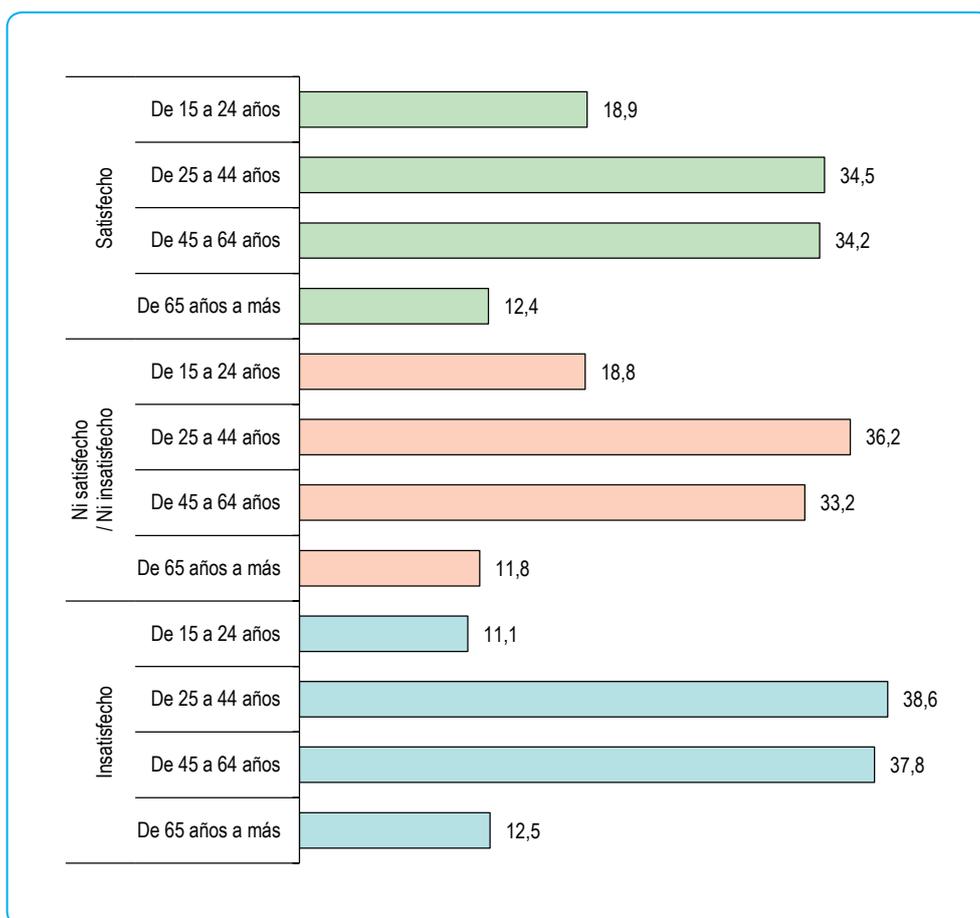


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

### 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)

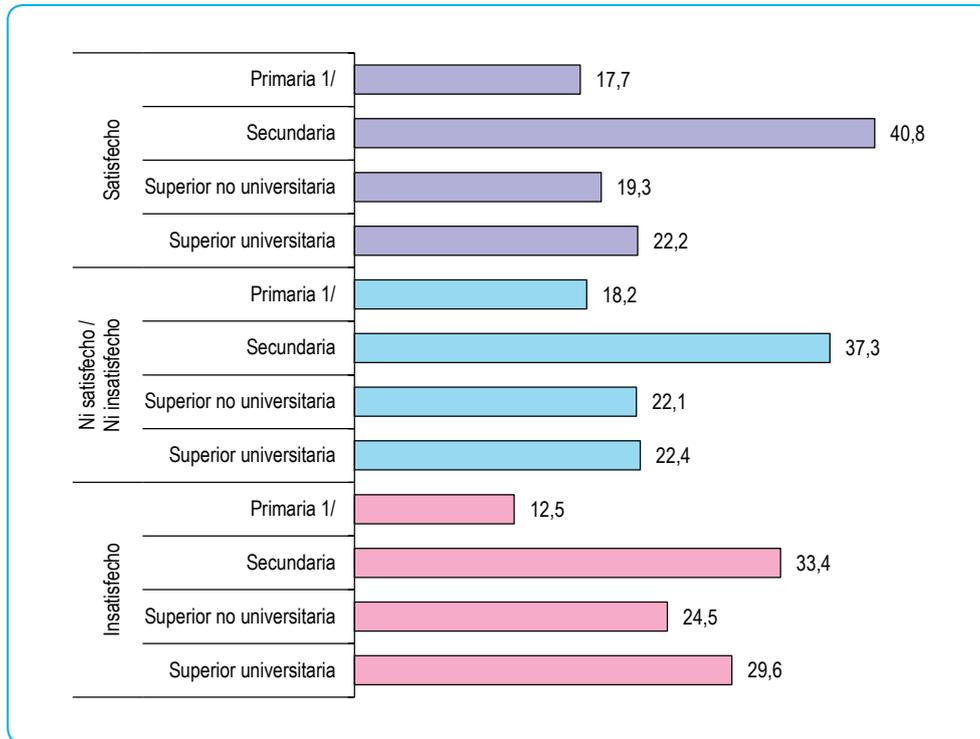


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

### 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)



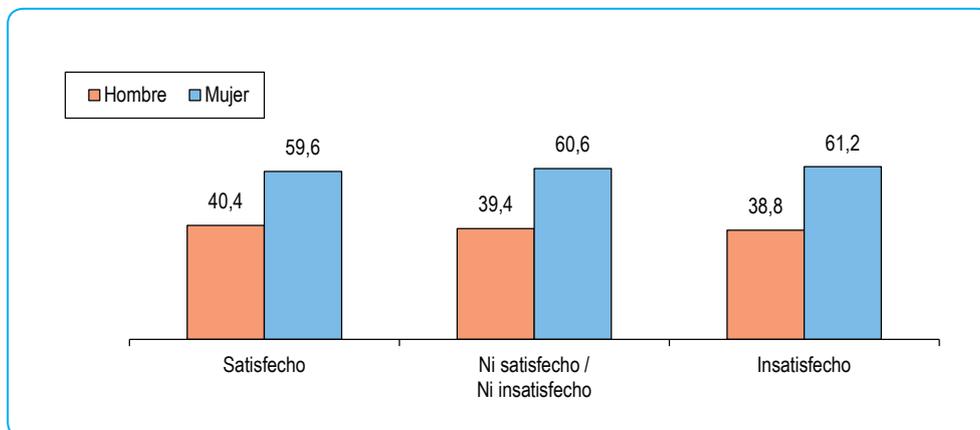
1/ Incluye sin nivel e inicial.

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)

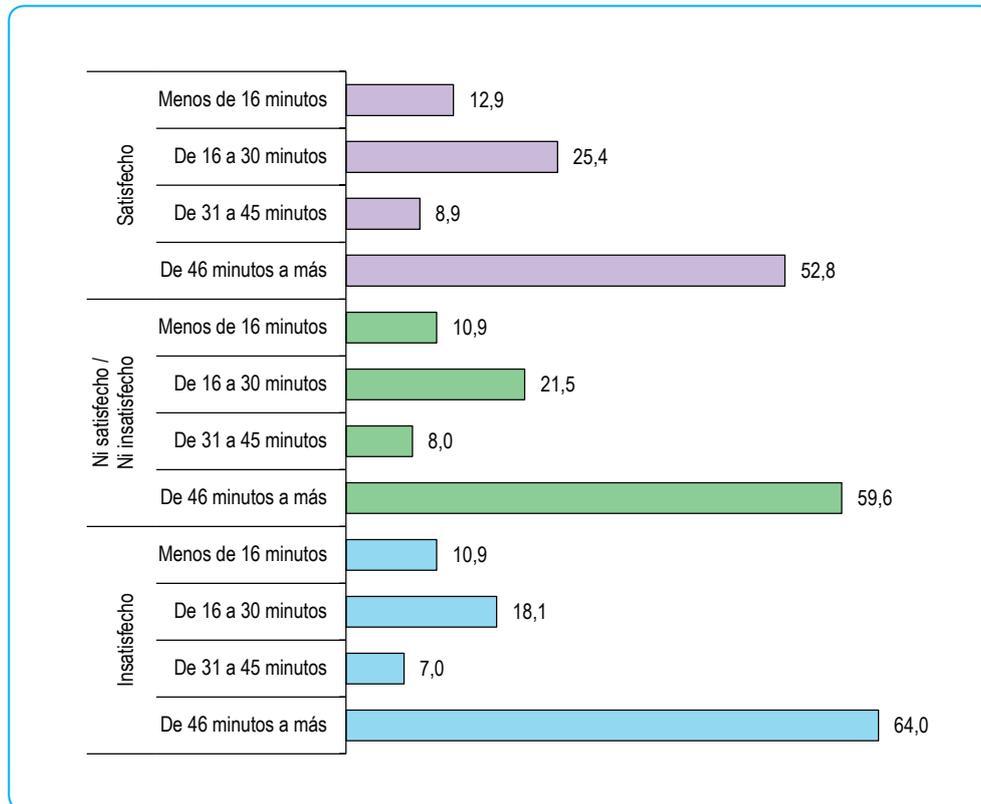


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

**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.

**PROFESIONALES DE LA  
SALUD MÉDICOS Y  
ENFERMERAS/OS**

**2**



## Capítulo 2

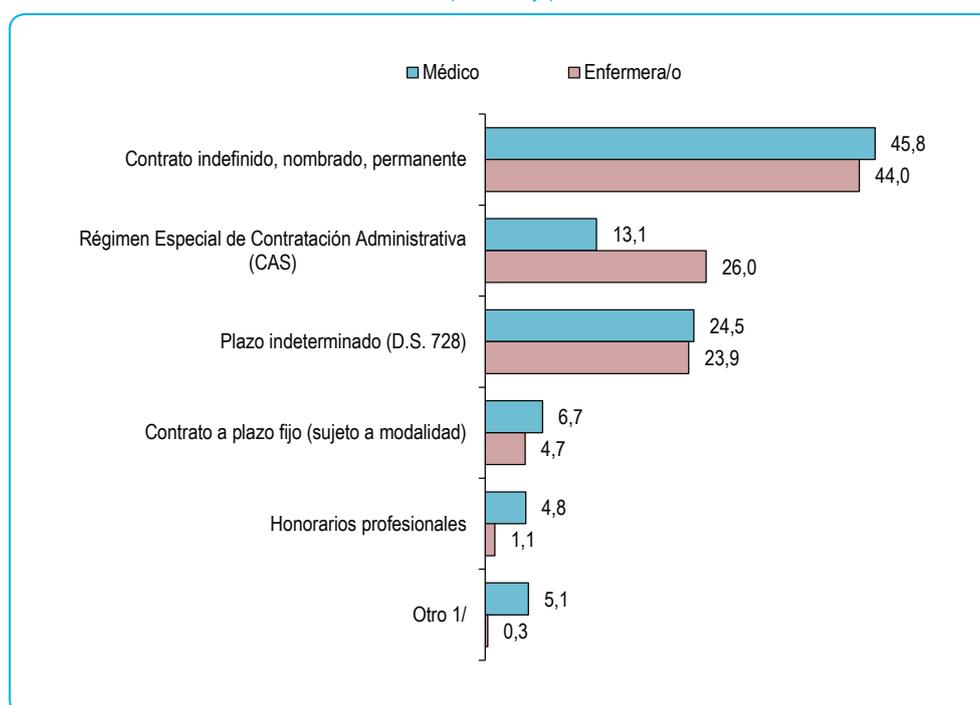
# Profesionales de la salud médicos y enfermeras/os

La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud recabó información de una muestra a nivel nacional de 5 mil 067 profesionales de la salud, de los cuales 2 mil 230 fueron médicos y 2 mil 837 enfermeras/os en 181 establecimientos de salud del Ministerio de Salud (MINSa), Seguro Social de Salud del Perú (EsSalud), Fuerzas Armadas y Policiales y Clínicas, para conocer la percepción del nivel de satisfacción del profesional en cuanto a su trabajo.

### 2.1 Médicos y enfermeras/os por tipo de contrato

La mayoría de los profesionales de la salud laboran bajo la modalidad de contrato indefinido, nombrado o con contrato permanente. El 45,8% de los médicos entrevistados y el 44,0% del personal de enfermería trabajan bajo esta modalidad.

**GRÁFICO N° 2.1**  
**MÉDICOS Y ENFERMERAS/OS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, POR TIPO DE CONTRATO, 2014**  
(Porcentaje)



1/ Incluye contrato a residentes, contrato por terceros, destaque, etc.

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

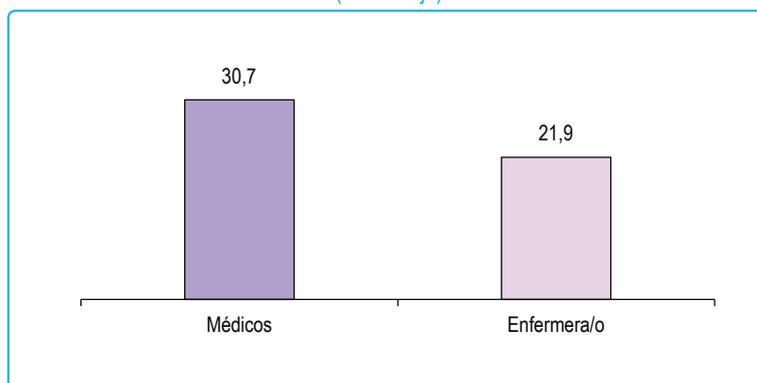
### 2.2 Planes de migrar de médicos y enfermeras/os

La encuesta recabó información de los profesionales de la salud (médicos y enfermeras/os) que tienen intenciones de migrar a otro departamento u a otro país, y las razones motivadoras de esta decisión.

## 2.2.1 Planes de migrar de médicos y enfermeras/os

El 30,7% de los médicos entrevistados refirieron que tienen planes para migrar, a diferencia de las/los enfermeras/os que fue del 21,9%.

**GRÁFICO N° 2.2**  
**MÉDICOS Y ENFERMERAS/OS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD CON PLANES DE MIGRAR, 2014**  
(Porcentaje)

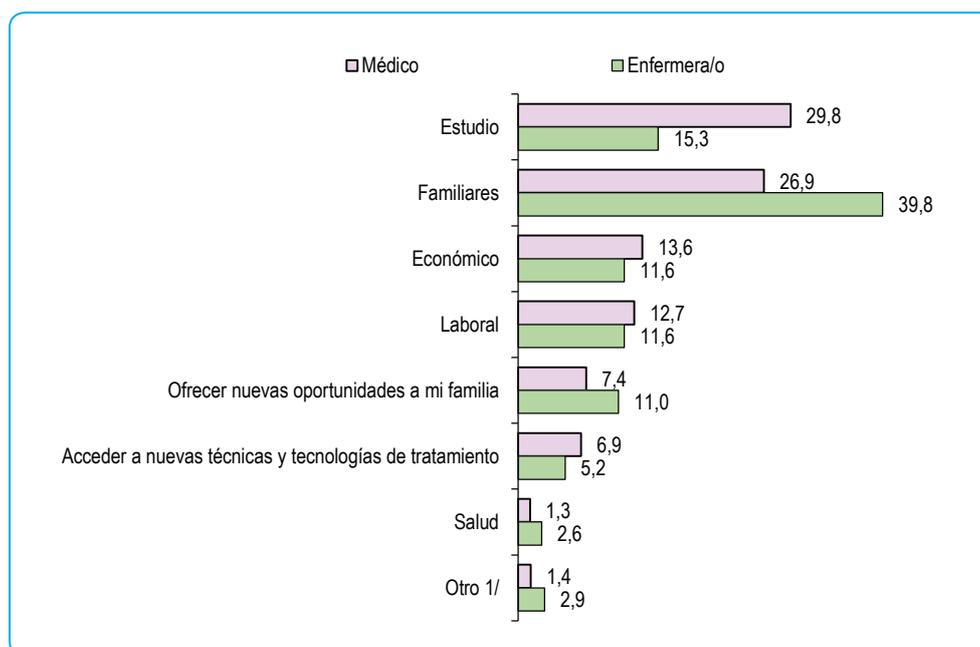


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

## 2.2.2 Motivos para migrar de médicos y enfermeras/os

El 29,8% de los médicos entrevistados con planes de migrar refirieron que lo harían por motivos de estudio, el 26,9% por motivos familiares y el 13,6% por mejoras económicas. El 39,8% de las/los enfermeras/os migraría por motivos familiares, el 15,3% por estudio y el 11,6% por motivos económicos.

**GRÁFICO N° 2.3**  
**MÉDICOS Y ENFERMERAS/OS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD POR MOTIVOS PARA MIGRAR, 2014**  
(Porcentaje)



1/ Comprende clima, motivos personales, turismo, etc.

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

## 2.3 Nivel de satisfacción de médicos y enfermeras/os con su labor

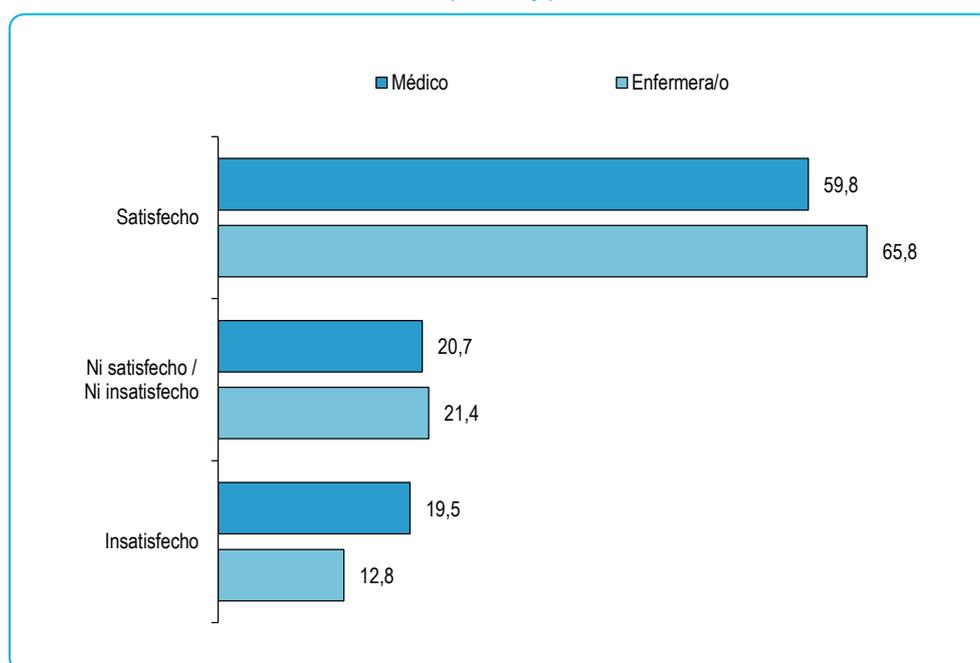
El nivel de satisfacción percibido por los profesionales que laboran en los establecimientos de salud, es el balance entre lo que espera de su institución y lo que percibe de ella.

La satisfacción de los profesionales de la salud evalúa a la organización y los servicios internos.

### 2.3.1 Nivel de satisfacción de médicos y enfermeras/os con su trabajo en el establecimiento de salud

En relación al trabajo, el 65,8% de las/los enfermeras/os manifestaron estar satisfechos con su trabajo en el establecimiento de salud, en comparación con los médicos que fue del 59,8%. Asimismo, el nivel de insatisfacción es mayor en los médicos en comparación con el de las/los enfermeras/os .

**GRÁFICO N° 2.4**  
**MÉDICOS Y ENFERMERAS/OS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN CON SU TRABAJO, 2014**  
(Porcentaje)



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

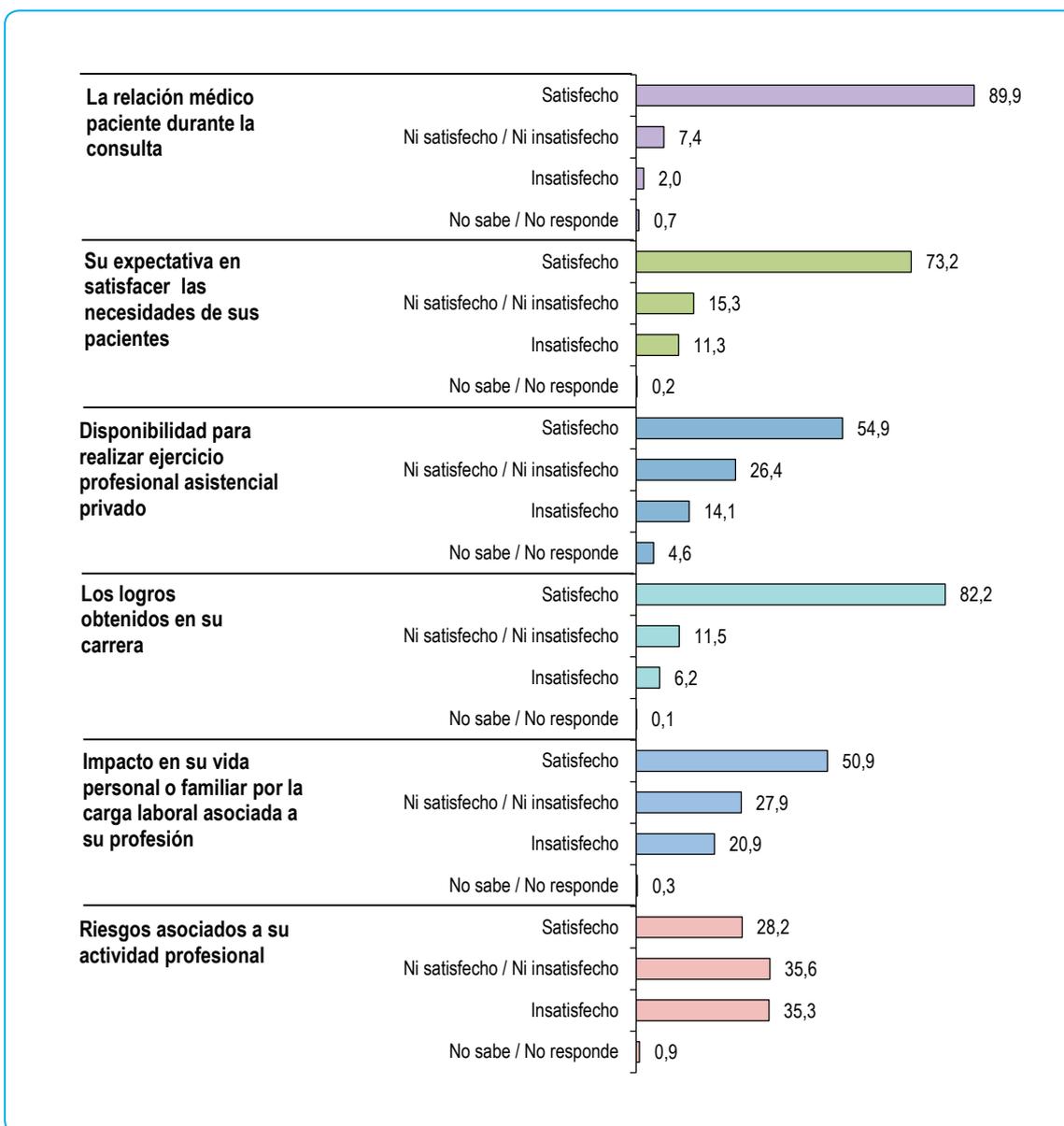
### 2.3.2 Nivel de satisfacción de médicos y enfermeras/os con su actividad profesional

La satisfacción de los profesionales de la salud con respecto a su actividad profesional, valora la satisfacción en relación a sus actividades profesionales diarias y su entorno laboral.

#### a. Nivel de satisfacción de médicos con su actividad profesional

Con respecto a la actividad profesional, el 89,9% de los médicos entrevistados manifestaron estar satisfechos con la relación médico paciente establecida durante la consulta, el 82,2% con los logros obtenidos en su carrera y el 73,2% con sus expectativas en satisfacer las necesidades de los pacientes.

**GRÁFICO N° 2.5**  
**PROFESIONALES MÉDICOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA**  
**ACTIVIDAD PROFESIONAL, 2014**  
 (Porcentaje)

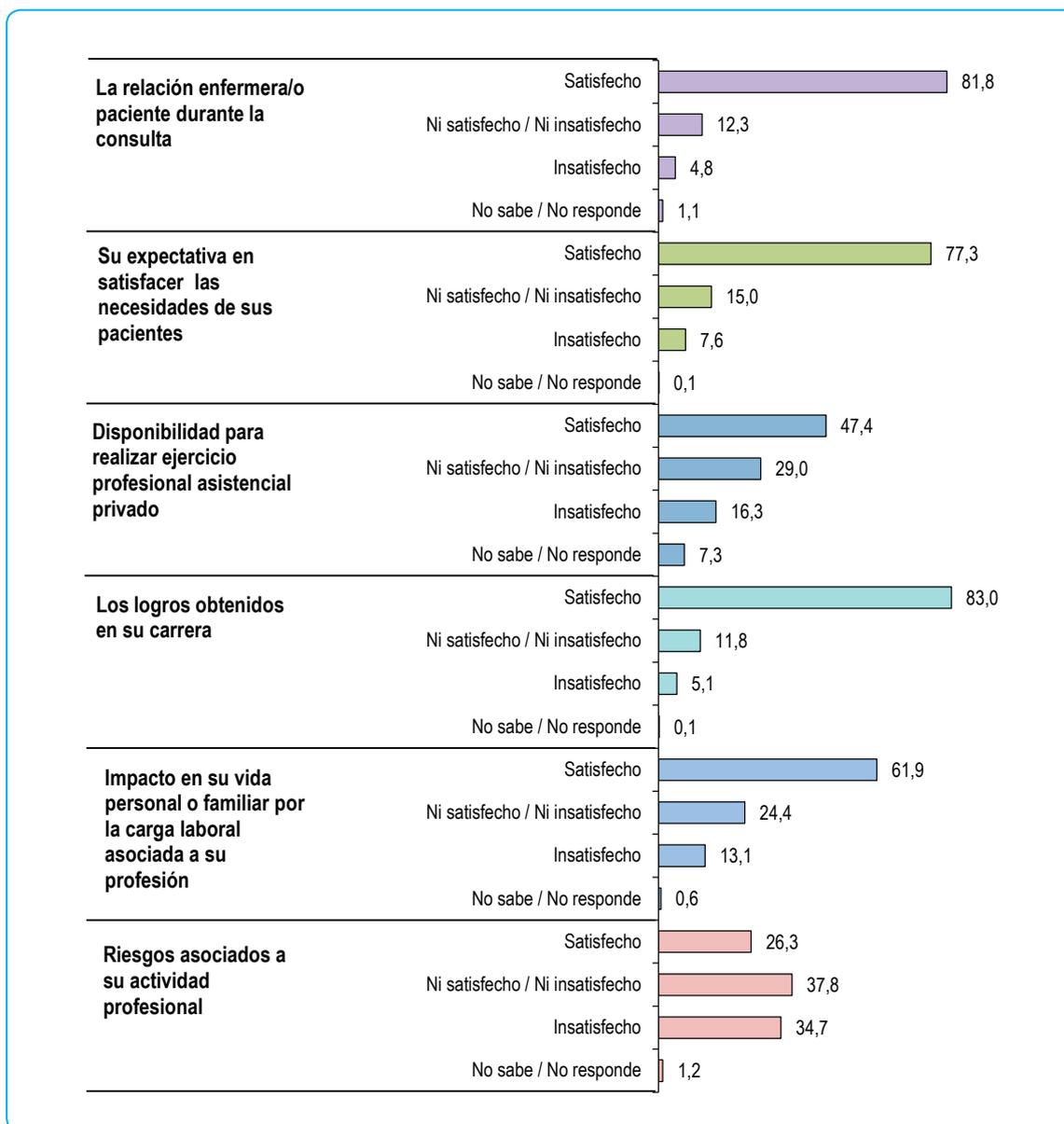


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

### **b. Nivel de satisfacción de enfermeras/os con su actividad profesional**

El 83,0% del personal de enfermería entrevistados manifestaron estar satisfechos con los logros obtenidos en su carrera, el 81,8% con la relación enfermeras/os paciente establecida durante la consulta y el 77,3% con sus expectativas en satisfacer las necesidades de los pacientes.

**GRÁFICO N° 2.6**  
**PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN**  
**CON SU ACTIVIDAD PROFESIONAL, 2014**  
 (Porcentaje)



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

## 2.4 Principales problemas identificados e implementación de mejoras para la atención de los pacientes

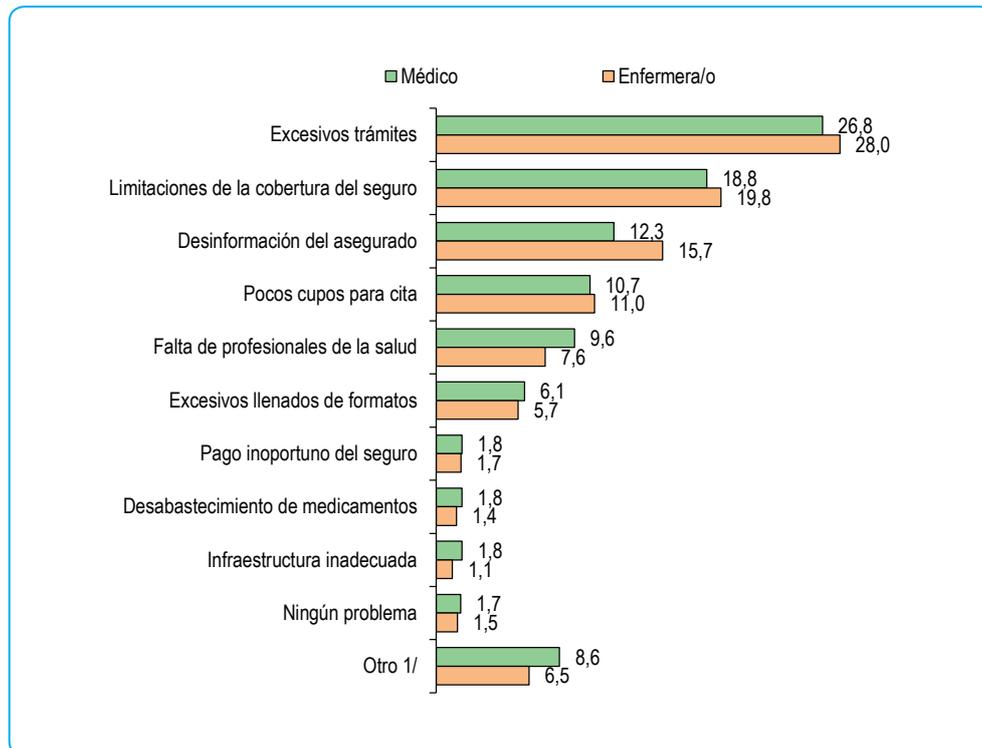
Los profesionales de la salud, como usuarios internos de los servicios de salud, identifican los principales problemas presentados para la atención diaria de los usuarios de consulta externa, los cuales generan insatisfacción con la atención recibida por el usuario, demoras en la atención e insatisfacción profesional.

### 2.4.1 Problemas para la atención de salud de un asegurado

El principal problema para la atención de salud identificado por los médicos y enfermeras/os fue el excesivo trámite que tiene que realizar el asegurado para su atención.

El 26,8% de los médicos y el 28,0% de las/los enfermeras/os manifestaron que son excesivos los trámites para la atención del asegurado, el 18,8% de los médicos y el 19,8% de las/los enfermeras/os manifestaron que es limitada la cobertura del seguro de salud y el 12,3% de médicos y el 15,7% de las/los enfermeras/os que existe desinformación del asegurado.

**GRÁFICO N° 2.7**  
**PROFESIONALES DE LA SALUD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN PROBLEMAS PARA LA ATENCIÓN DE SALUD DE UN ASEGURADO, 2014**  
 (Porcentaje)



1/ Comprende accesibilidad limitada al establecimiento de salud, agotamiento rápido de los médicos, alta demanda de usuarios, ampliar horarios, insuficiencia de personal asistencial, etc.

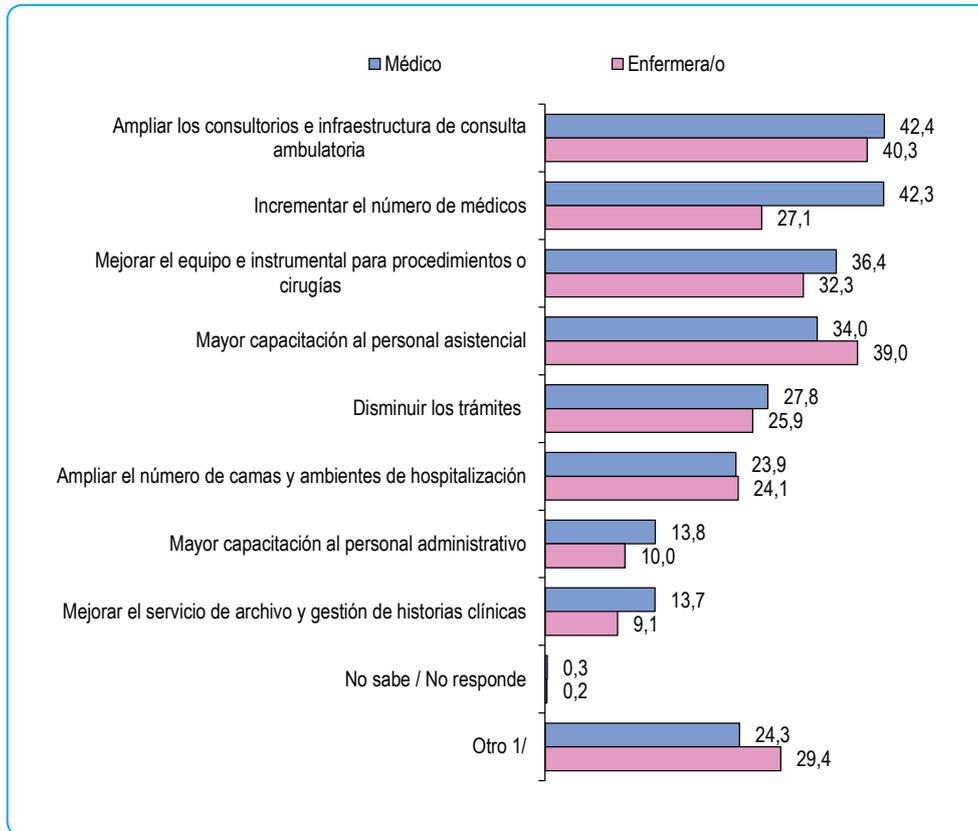
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

## 2.4.2 Implementación de mejoras para la atención de salud de los usuarios

De los médicos entrevistados, el 42,4% manifestó que se deben ampliar los consultorios e infraestructura de la consulta ambulatoria, el 42,3% incrementar el número de médicos para la atención de los usuarios de consulta externa y el 36,4% mejorar los equipos e instrumentales para procedimientos o cirugías.

De las enfermeras/os entrevistadas/os, el 40,3% manifestó que se deben ampliar los consultorios e infraestructura de la consulta ambulatoria, el 39,0% incrementar el número de capacitaciones al personal asistencial y el 32,3% que se deben mejorar los equipos e instrumentales para procedimientos o cirugías.

**GRÁFICO N° 2.8**  
**MÉDICOS Y ENFERMERAS/OS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN IMPLEMENTACIÓN**  
**DE MEJORAS PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES, 2014**  
 (Porcentaje)



1/ Comprende mejorar la infraestructura, incrementar el abastecimiento de medicamentos, mejorar el sistema de gestión del establecimiento, acceder a un manual de organización y funciones, ampliar el horario de atención, ampliar horario de visita, etc.

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

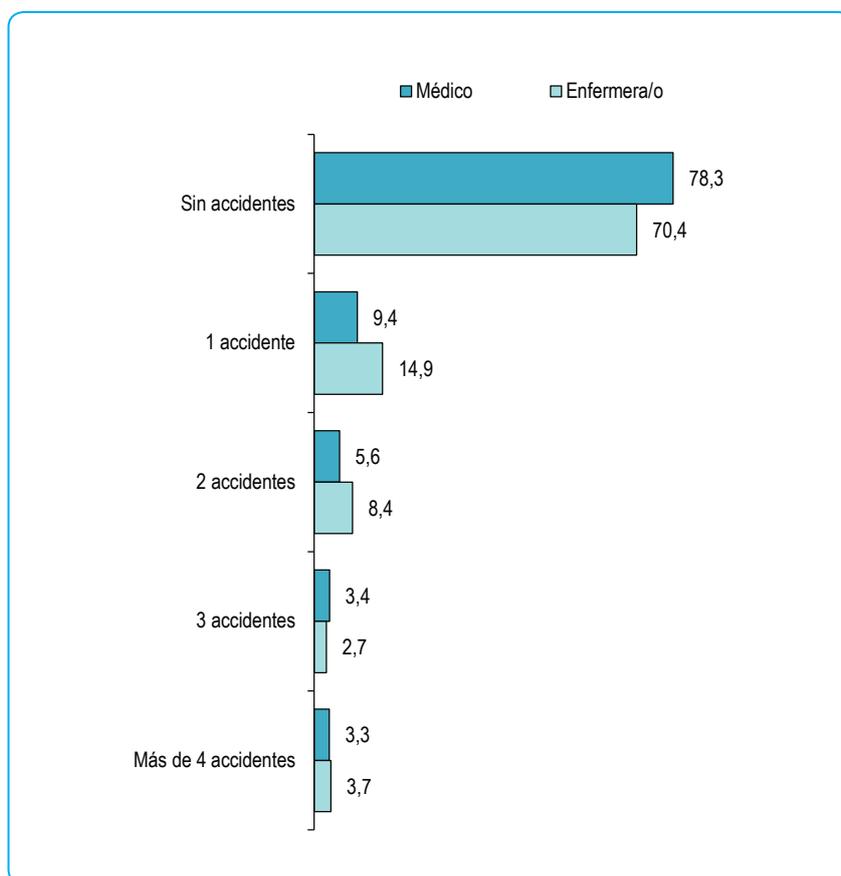
## 2.5 Accidentes laborales de los profesionales de la salud

El área de salud es uno de los sectores con mayor riesgo ocupacional, ya que los trabajadores de la salud se exponen diariamente a múltiples riesgos ocupacionales.

El accidente laboral es la lesión (orgánica o funcional) que sufren los trabajadores que origina reducción temporal o permanente en su capacidad de trabajo o fallecimiento.

El 78,3% de los médicos entrevistados manifestaron que no tuvieron accidentes laborales durante el ejercicio de su profesión, el 9,4% tuvo un accidente y el 5,6% dos accidentes. Con respecto a las/los enfermeras/os, el 70,4% no tuvo accidentes laborales, el 14,9% un accidente y el 8,4% dos accidentes.

**GRÁFICO N° 2.9**  
**MÉDICOS Y ENFERMERAS/OS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN**  
**ACCIDENTES LABORALES, 2014**  
 (Porcentaje)

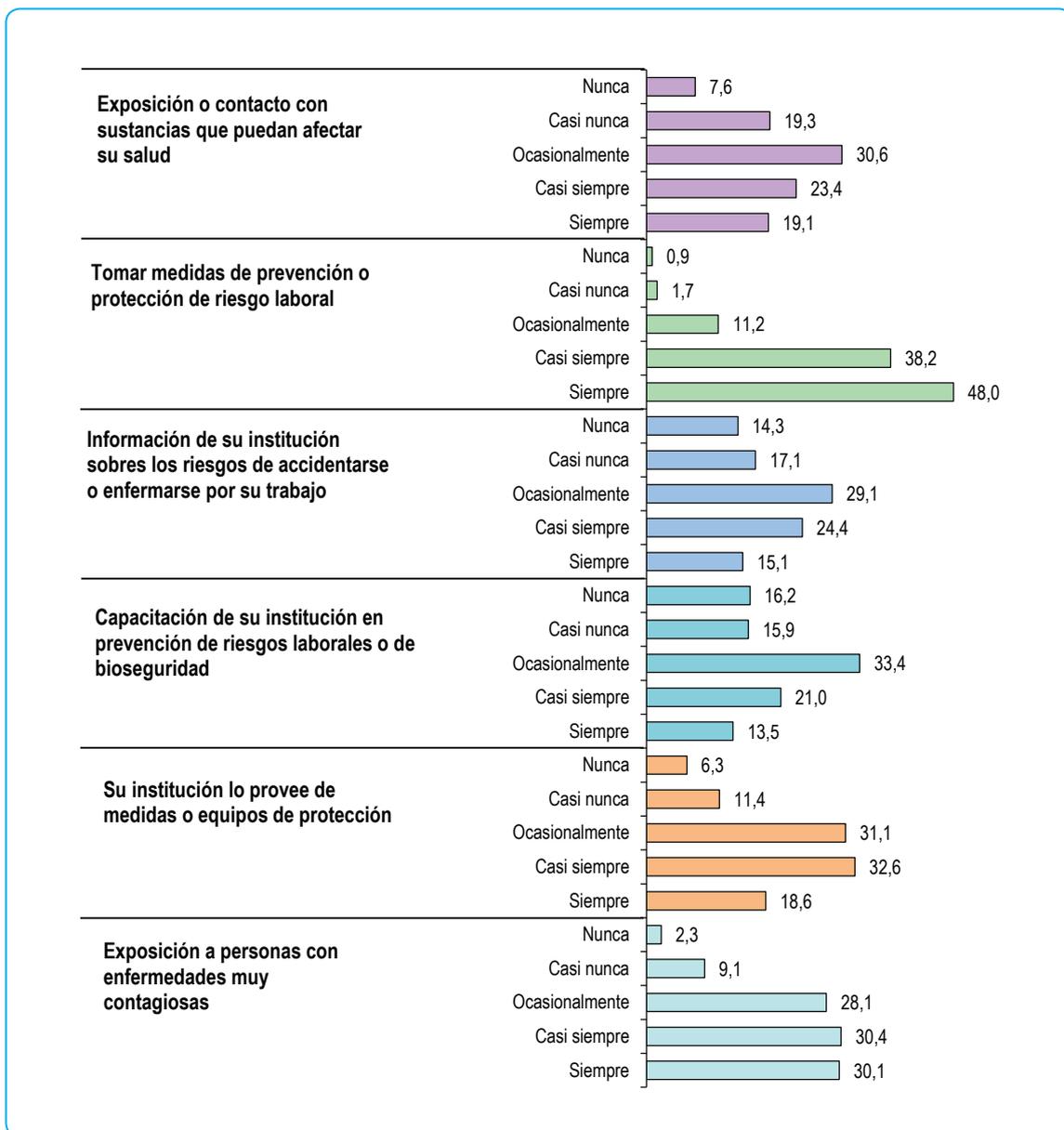


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

## 2.6 Riesgos laborales o biológicos respecto al trabajo en el establecimiento de salud

El 48,0% de los médicos y enfermeras/os entrevistadas/os manifestaron que siempre toman medidas de prevención o protección de riesgo laboral, el 33,4% refirió que ocasionalmente su institución donde laboran les ha capacitado en la prevención de riesgos laborales o de bioseguridad y el 32,6% manifestaron que casi siempre su institución le provee de medidas o equipos de protección.

**GRÁFICO N° 2.10**  
**MÉDICOS Y ENFERMERAS/OS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGÚN RIESGOS LABORALES O BIOLÓGICOS, 2014**  
 (Porcentaje)



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



**USUARIOS DE LA  
OFICINA DEL SEGURO  
INTEGRAL DE SALUD**

**3**



## Capítulo 3

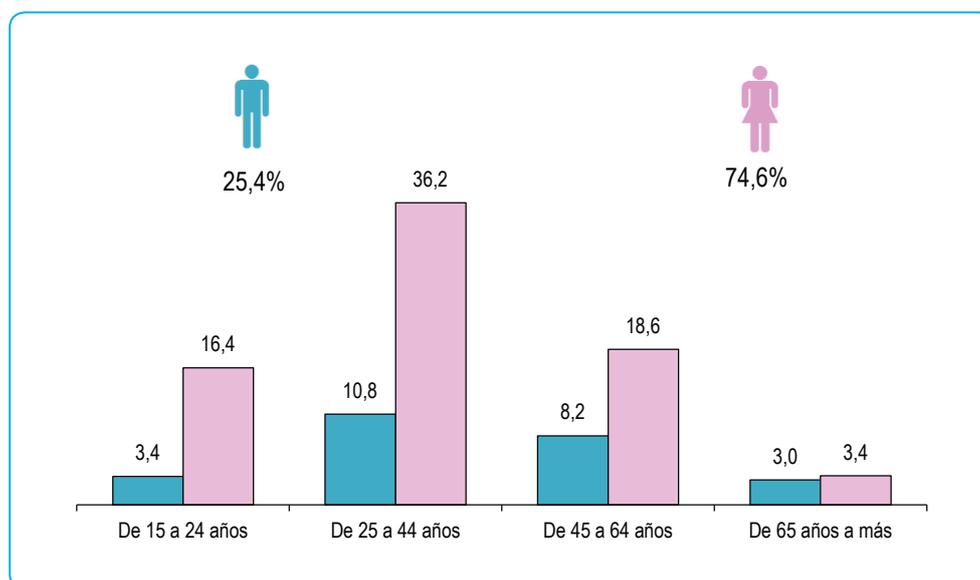
# Usuario de la oficina del Seguro Integral de Salud

La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud recabó información de una muestra a nivel nacional de 1 mil 856 usuarios de la oficina del Seguro Integral de Salud (SIS), para conocer los problemas percibidos acerca del trámite a realizar para la atención médica en el establecimiento de salud.

### 3.1 Usuarios de la oficina del Seguro Integral de Salud según edad y sexo

El 74,6% de las mujeres a diferencia de los hombres que es el 25,4% acuden con mayor frecuencia a realizar algún tipo de trámite a la oficina del Seguro Integral de Salud (SIS) de los establecimientos del Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales. El 36,2% del total de usuarios son del sexo femenino y corresponden al grupo etáreo de 25 a 44 años.

GRÁFICO N° 3.1  
USUARIOS DE LA OFICINA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, SEGÚN  
EDAD Y SEXO, 2014  
(Porcentaje)

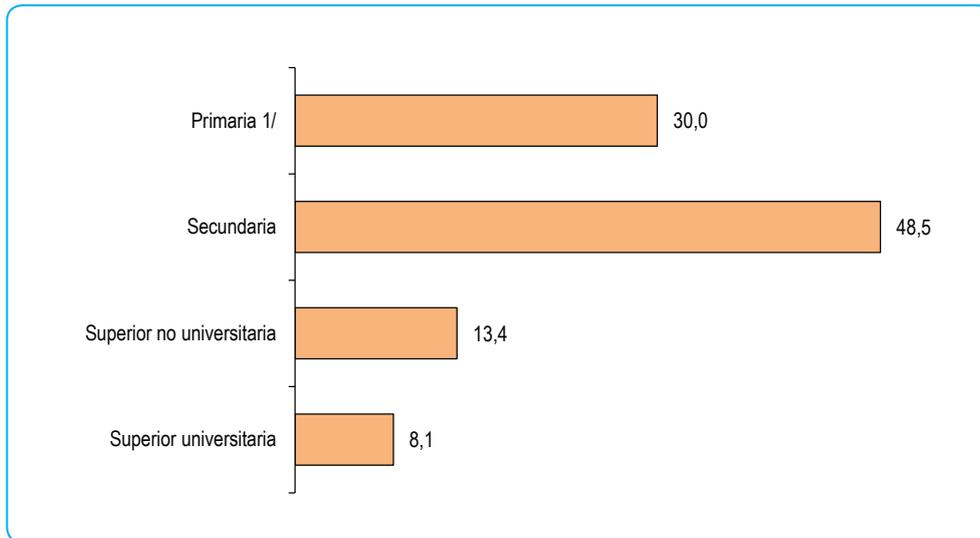


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

### 3.2 Usuarios de la oficina del Seguro Integral de Salud según nivel educativo

El 48,5% de los usuarios de la oficina de seguros son del nivel educativo secundaria, el 30,0% del nivel educativo primaria y el 13,4% del nivel superior no universitaria.

**GRÁFICO N° 3.2**  
**USUARIOS DE LA OFICINA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, SEGÚN NIVEL EDUCATIVO, 2014**  
 (Porcentaje)



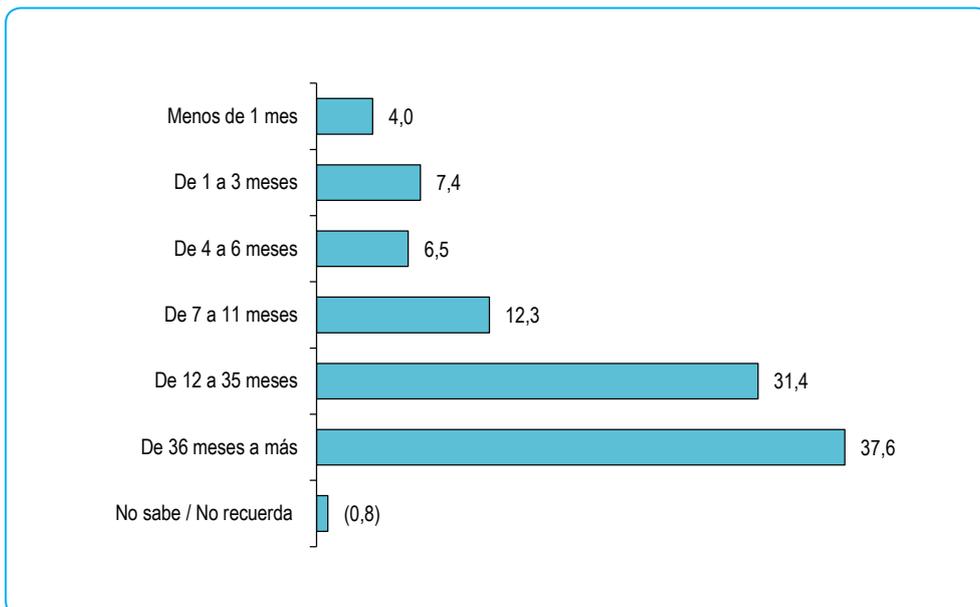
1/ Incluye sin nivel e inicial.

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

### 3.3 Tiempo de afiliación al Seguro Integral de Salud

El 37,6% de los usuarios de la oficina del Seguro Integral de Salud manifestaron estar asegurados de 36 meses a más, el 31,4% de 12 a 35 meses y el 12,3% de 7 a 11 meses.

**GRÁFICO N° 3.3**  
**USUARIOS DE LA OFICINA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, SEGÚN TIEMPO QUE CUENTAN CON SEGURO INTEGRAL DE SALUD, 2014**  
 (Porcentaje)



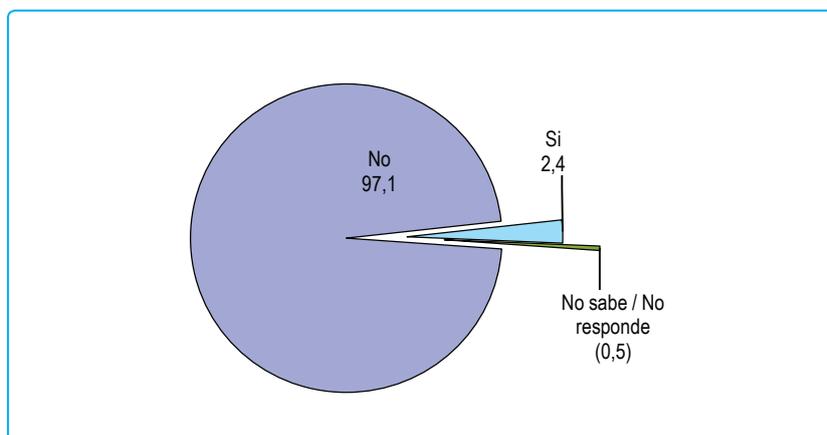
( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

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

### 3.4 Pago por los servicios que le brinda el Seguro Integral de Salud

El 97,1% de los usuarios de la oficina del Seguro Integral de Salud manifestaron que no realizan ningún pago mensual por los servicios que le brinda el seguro.

**GRÁFICO N° 3.4**  
**USUARIOS DE LA OFICINA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, SEGÚN PAGO POR**  
**LOS SERVICIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, 2014**  
(Porcentaje)



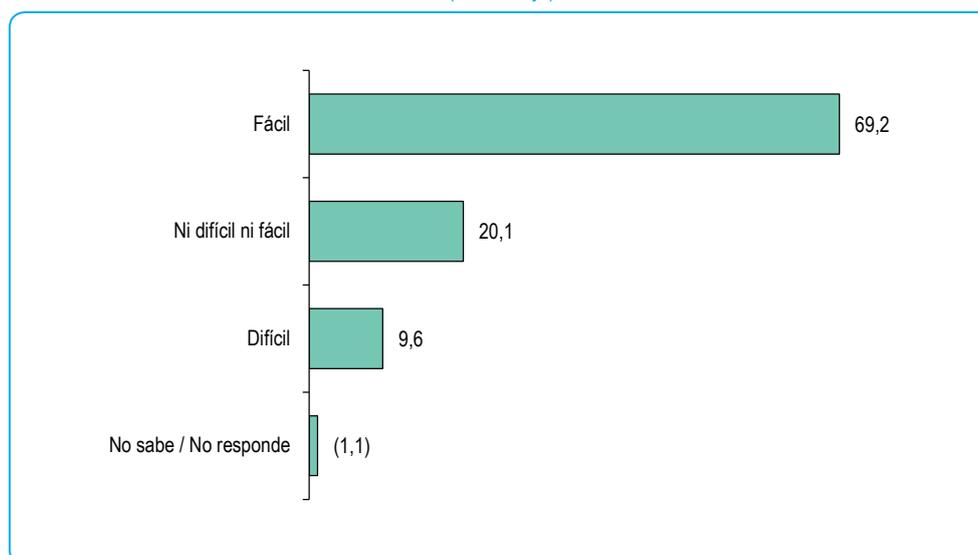
( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

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

### 3.5 Proceso para afiliarse al Seguro Integral de Salud

El 69,2% de los usuarios de la oficina del Seguro Integral de Salud refirieron que el proceso que siguieron para afiliarse es fácil, al 20,1% no le pareció ni difícil ni fácil y al 9,6% le fue difícil el proceso de afiliación.

**GRÁFICO N° 3.5**  
**USUARIOS DE LA OFICINA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, SEGÚN**  
**CALIFICACIÓN DEL PROCESO DE ASEGURAMIENTO, 2014**  
(Porcentaje)



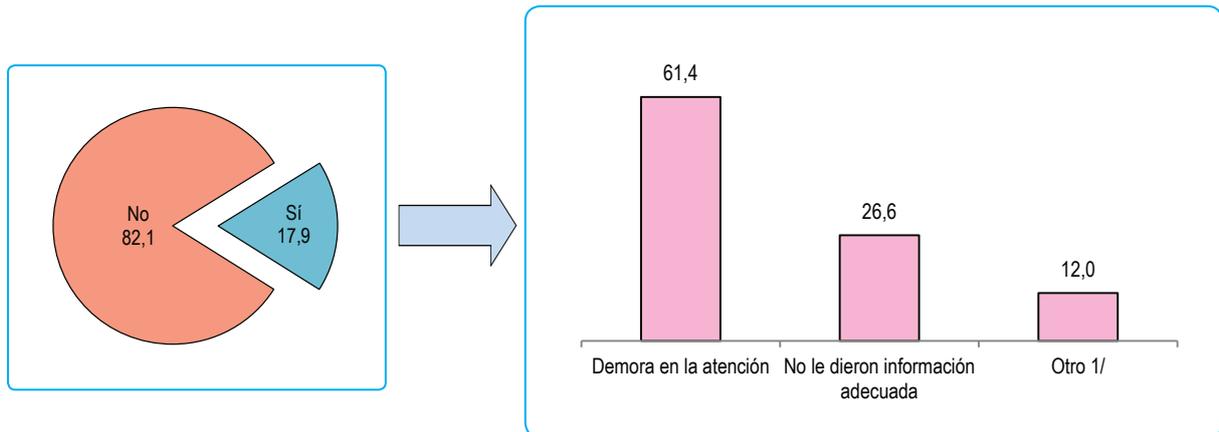
( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

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

### 3.6 Dificultades para realizar trámite en la oficina del Seguro Integral de Salud

El 17,9% de los usuarios manifestaron que tuvieron dificultades para realizar los trámites en la oficina del Seguro Integral de Salud; de ellos, el 61,4% manifestaron que la principal dificultad fue la demora en la atención, al 26,6% que no les proporcionaron información adecuada y el 12,0% refirió otros problemas como maltrato de la persona que lo atendió, horario de atención limitado, excesivos papeleos, entre otros.

**GRÁFICO N° 3.6**  
**USUARIOS DE LA OFICINA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, SEGÚN DIFICULTAD PARA REALIZAR TRÁMITES, 2014**  
(Porcentaje)



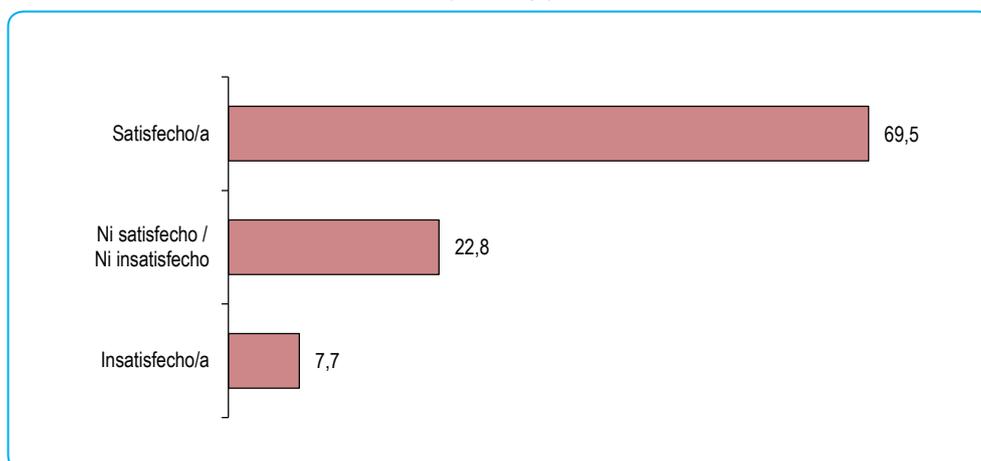
1/ Incluye maltrato de la persona que lo atendió, horario de atención limitado, excesivo papeleo, etc.

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

### 3.7 Nivel de satisfacción respecto a la atención de su trámite realizado

El 69,5% de los usuarios de la oficina de Seguro Integral de Salud manifestaron estar satisfechos respecto a la atención de su trámite, el 22,8% refirió no estar ni satisfecho ni insatisfecho y el 7,7% estuvo insatisfecho.

**GRÁFICO N° 3.7**  
**USUARIOS DE LA OFICINA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL TRÁMITE REALIZADO, 2014**  
(Porcentaje)

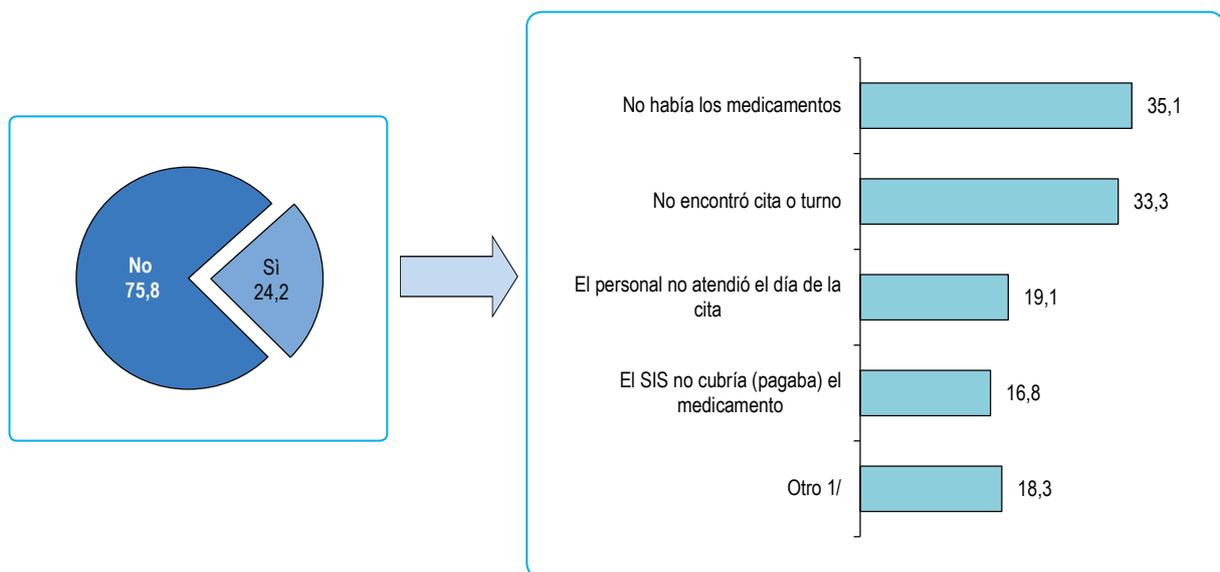


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

### 3.8 Problemas con la atención

El 24,2% de usuarios de la oficina del Seguro Integral de Salud refirieron que tuvieron problemas para la atención de salud; de ellos, el 35,1% de los usuarios manifestaron que el principal problema fue la falta de medicamentos en el servicio de farmacia del establecimiento de salud, el 33,3% no encontraron citas o turnos para la atención y el 19,1% no fueron atendidos por los profesionales el día de su cita.

**GRÁFICO N° 3.8**  
**USUARIOS DE LA OFICINA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, SEGÚN PROBLEMAS CON LA ATENCIÓN, 2014**  
(Porcentaje)



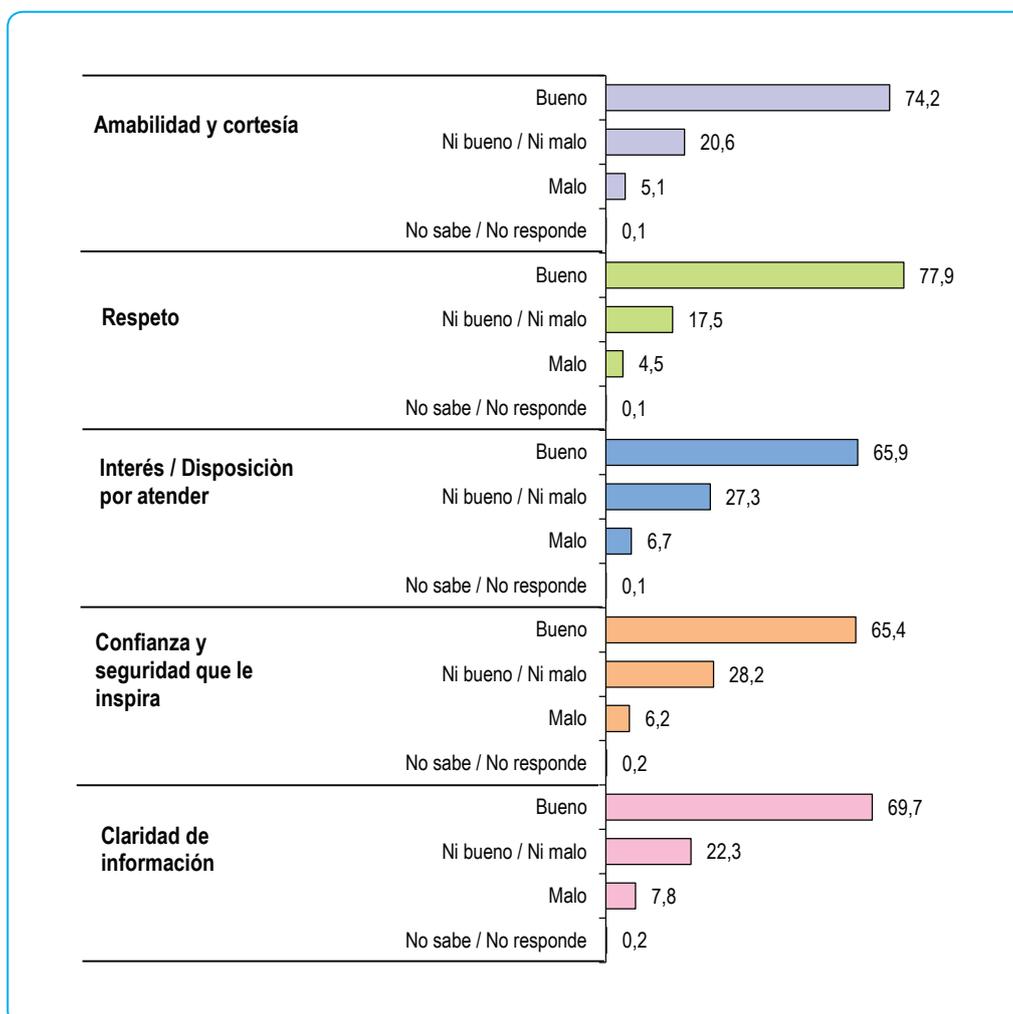
1/ Comprende demora en la atención, maltrato en la atención, demora en la atención por la cola, etc.

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

### 3.9 Nivel de calificación del personal que lo atendió

El 77,9% de los usuarios de la oficina del Seguro Integral de Salud calificó como bueno el respeto en la atención del personal que lo atendió, el 74,2% calificó como bueno el trato con amabilidad y cortesía; y el 69,7% calificó como buena la claridad de la información recibida.

**GRÁFICO N° 3.9**  
**USUARIOS DE LA OFICINA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, POR**  
**NIVEL DE CALIFICACIÓN DEL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ SEGÚN**  
**CARACTERÍSTICAS SELECCIONADAS, 2014**  
 (Porcentaje)

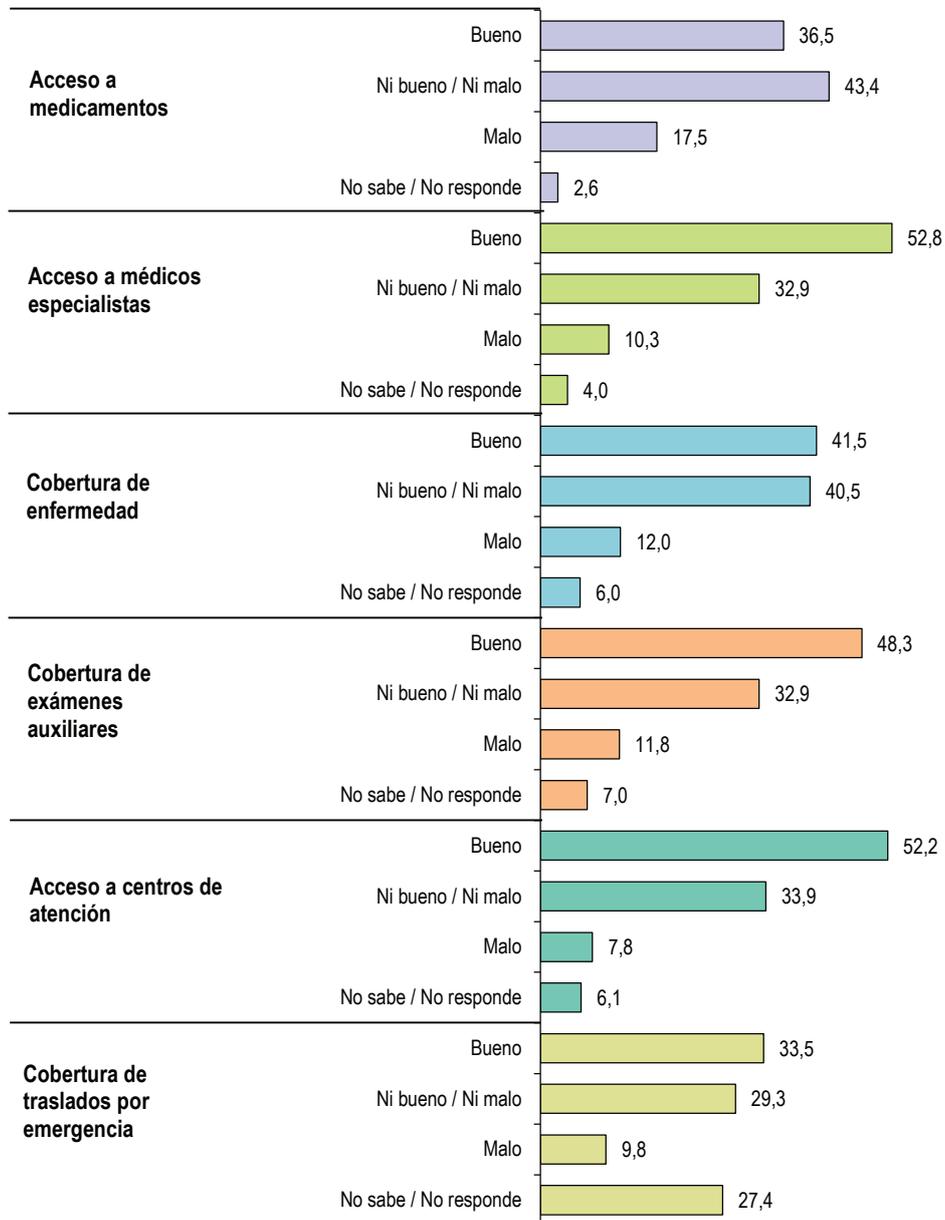


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

### 3.10 Aspecto de atención que cubre el Seguro Integral de Salud

De los aspectos de atención que cubre el Seguro Integral de Salud (SIS), el 52,8% de los usuarios refirió que es bueno el acceso a la atención con médicos especialistas, el 52,2% manifestó que es bueno el acceso a los centros de atención y el 48,3% refirió que es buena la cobertura de los exámenes auxiliares (laboratorio e imágenes entre otros).

**GRÁFICO N° 3.10**  
**USUARIOS DE LA OFICINA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD POR CALIFICACIÓN**  
**DE LOS ASPECTOS DE ATENCIÓN QUE ACCEDEN COMO ASEGURADO, 2014**  
 (Porcentaje)

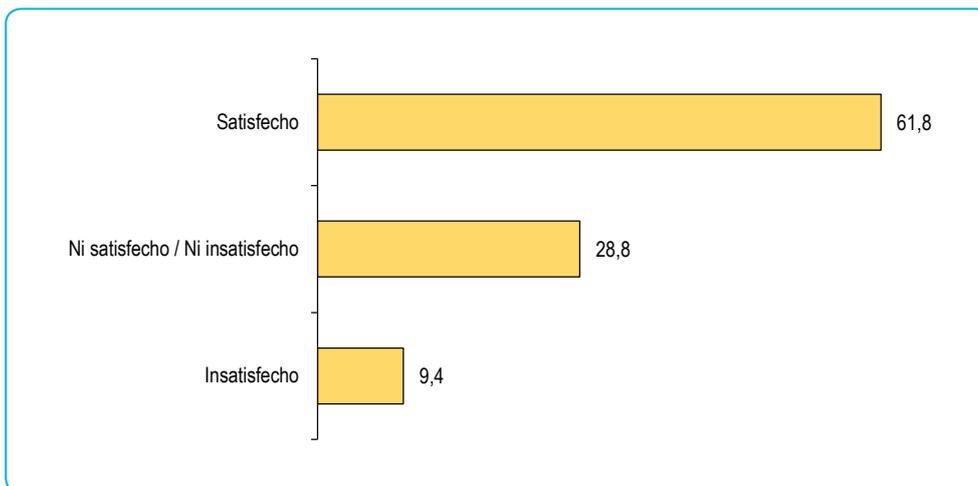


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

### 3.11 Nivel de satisfacción con los servicios que brinda el Seguro Integral de Salud

El 61,8% de los usuarios de la oficina del Seguro Integral de Salud manifestó estar satisfecho con los servicios que le brinda, el 28,8% no está ni satisfecho ni insatisfecho y el 9,4% está insatisfecho.

**GRÁFICO N° 3.11**  
**USUARIOS DE LA OFICINA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, SEGÚN**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ACCESO A LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA EL**  
**SEGURO INTEGRAL DE SALUD, 2014**  
(Porcentaje)



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

**USUARIOS DE  
FARMACIAS Y  
BOTICAS**

**4**



## Capítulo 4

# Usuarios de farmacias y boticas

---

La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud recogió información de una muestra a nivel nacional de 3 mil 849 usuarios de farmacias y boticas, para conocer los motivos de compra de medicamentos en un establecimiento diferente al que le prescribieron la receta, además de los motivos de automedicación.

Los medicamentos contribuyen a mejorar la esperanza de vida y calidad de vida de los pacientes que los requieran por problemas de salud como diabetes mellitus, hipertensión arterial, etc.

Muchas personas recurren a farmacias o boticas para comprar medicamentos, sin haber consultado antes con un médico. La automedicación puede ocultar síntomas de enfermedades que, de no ser tratadas a tiempo podrían causar la muerte.

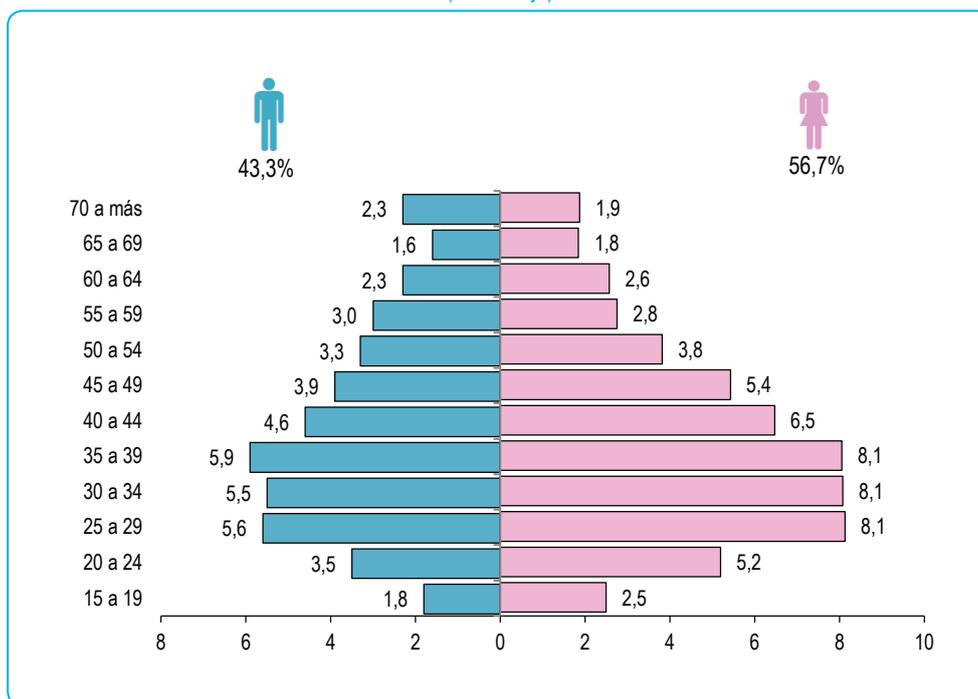
Los antibióticos son medicamentos para el tratamiento de enfermedades infecciosas causadas por bacterias, su uso inadecuado en la automedicación ocasiona resistencia bacteriana, es decir, disminuye la eficacia de los antibióticos por lo que el tratamiento empleado no causa efecto. Este tipo de medicamentos pueden ser adquiridos sin receta médica en boticas o farmacias.

El uso indiscriminado de los antibióticos de manera automedicada para infecciones de origen viral como gripe o resfriados, hará que los antibióticos ejerzan su efecto siendo necesario el uso de antibióticos más potentes lo que genera incremento en el costo de los tratamientos, por ello es preciso fomentar el uso racional de los medicamentos, dado los altos niveles de automedicación.

### 4.1 Usuarios de farmacias y boticas según sexo y edad

El 56,7% de usuarios de farmacias y boticas son mujeres, el mayor porcentaje está comprendido entre el grupo etáreo de 25 a 39 años.

**GRÁFICO N° 4.1**  
**USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS, SEGÚN EDAD Y SEXO, 2014**  
 (Porcentaje)

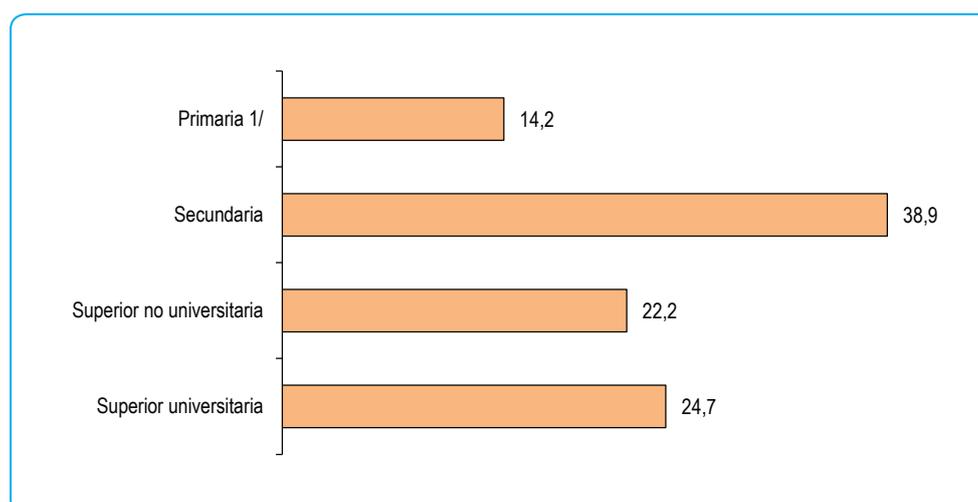


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

#### 4.2 Usuarios de farmacias y boticas según nivel educativo

El 38,9% de usuarios de farmacias y boticas son del nivel educativo secundaria, el 24,7% son del nivel superior universitaria y el 22,2% son del nivel superior no universitaria.

**GRÁFICO N° 4.2**  
**USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS, SEGÚN NIVEL EDUCATIVO, 2014**  
 (Porcentaje)



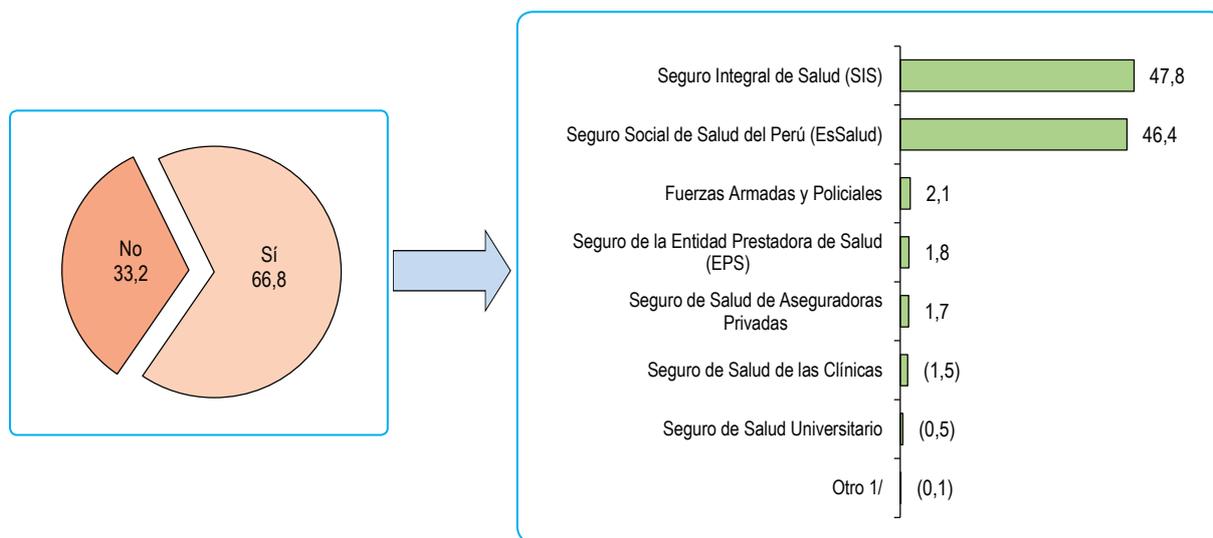
1/ Incluye sin nivel e inicial.

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

### 4.3 Usuarios de farmacias y boticas según afiliación a algún seguro de salud

El 66,8% de los usuarios de farmacias y boticas refirieron estar afiliados a algún seguro de salud. De los usuarios que refirieron tener algún seguro, el 47,8% refirió estar afiliado al Seguro Integral de Salud (SIS), el 46,4% al Seguro Social de Salud del Perú (EsSalud) y el 1,8% al seguro de la Entidad Prestadora de Salud (EPS).

**GRÁFICO N° 4.3**  
**USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS, SEGÚN AFILIACIÓN A ALGÚN SEGURO DE SALUD, 2014**  
(Porcentaje)



1/ Comprende seguro de instituciones educativas, seguro del colegio médico, etc.

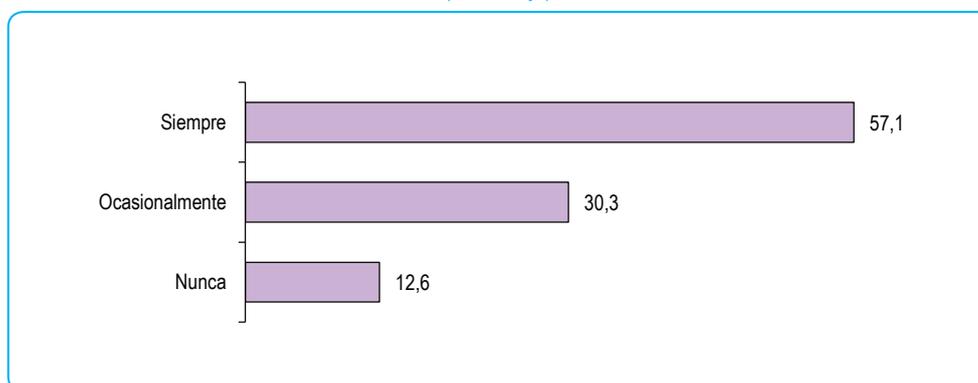
( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

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

### 4.4 Motivo por el que acudió a la farmacia o botica en los últimos 12 meses previos a la encuesta

El 57,1% de los usuarios de farmacias y boticas refirieron que en los últimos doce meses siempre acudieron para comprar medicamentos con receta médica.

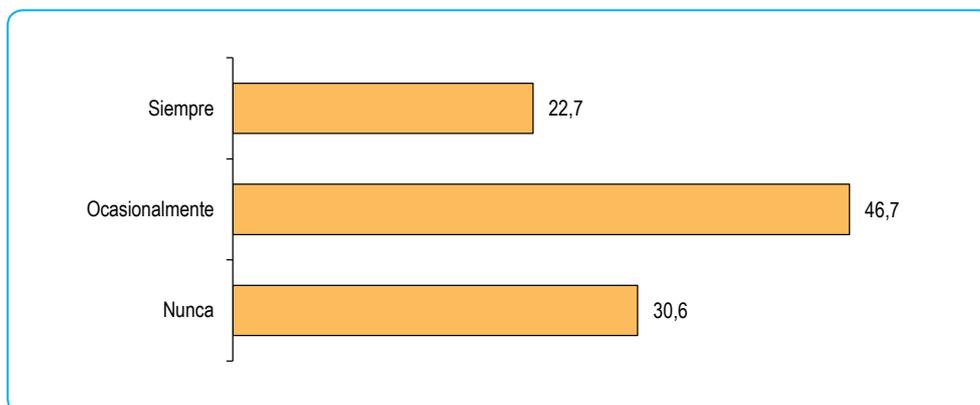
**GRÁFICO N° 4.4**  
**USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS, SEGÚN FRECUENCIA DE COMPRA DE MEDICAMENTOS CON RECETA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES, 2014**  
(Porcentaje)



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

El 22,7% de los usuarios manifestaron que en los últimos doce meses siempre acudieron a la botica o farmacia para comprar medicamentos sin receta médica.

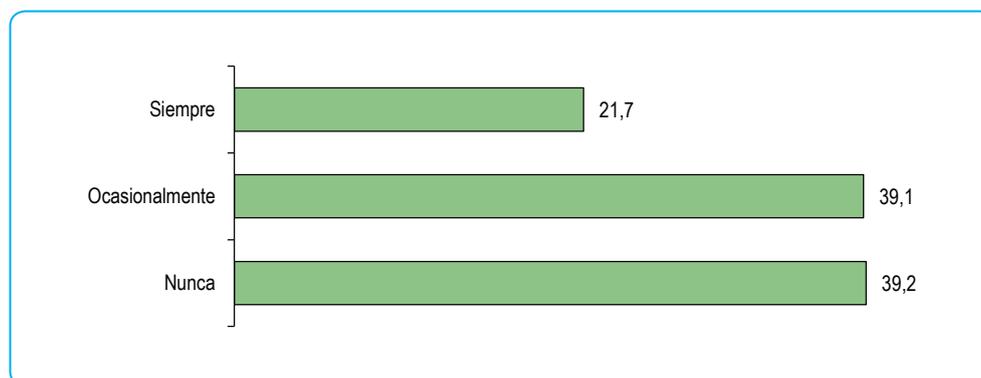
**GRÁFICO N° 4.5**  
**USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS, SEGÚN FRECUENCIA DE COMPRA DE MEDICAMENTOS SIN RECETA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES, 2014**  
(Porcentaje)



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

El 21,7% acudió siempre a boticas y farmacias en los últimos 12 meses mientras el 39,2% nunca acudieron para pedir consejo por su malestar, dolencia o síntoma.

**GRÁFICO N° 4.6**  
**USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS, SEGÚN FRECUENCIA DE SOLICITAR CONSEJO POR SU MALESTAR, DOLENCIA O SÍNTOMA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES, 2014**  
(Porcentaje)

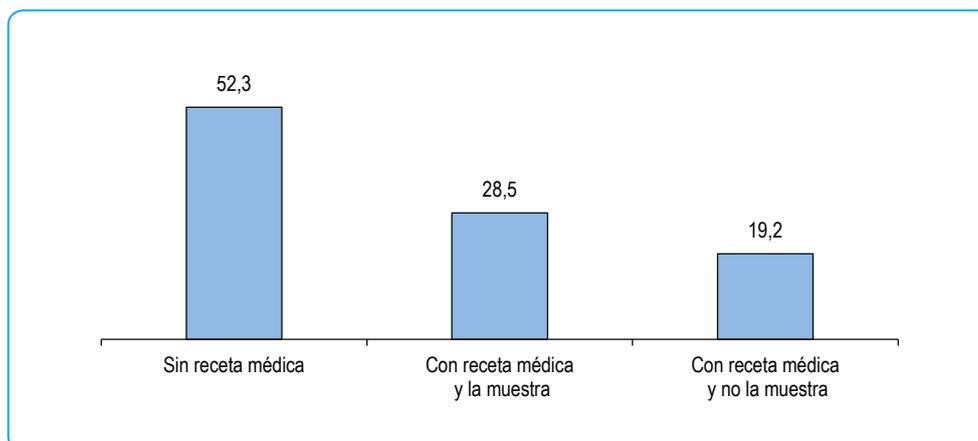


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

#### 4.5 Medicamentos comprados con receta médica

Cuando se entrevistó al usuario después de salir de la farmacia o botica y se le preguntó si había comprado medicamentos con receta, el 52,3% admitió que lo hicieron sin receta médica y de los que dijeron que si compraron con receta médica, solo el 28,5% mostró la receta, el 19,2% dijo que si había comprado con receta médica pero no la mostraron.

**GRÁFICO N° 4.7**  
**USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS, SEGÚN COMPRA DE MEDICAMENTOS**  
**CON RECETA MÉDICA, 2014**  
 (Porcentaje)

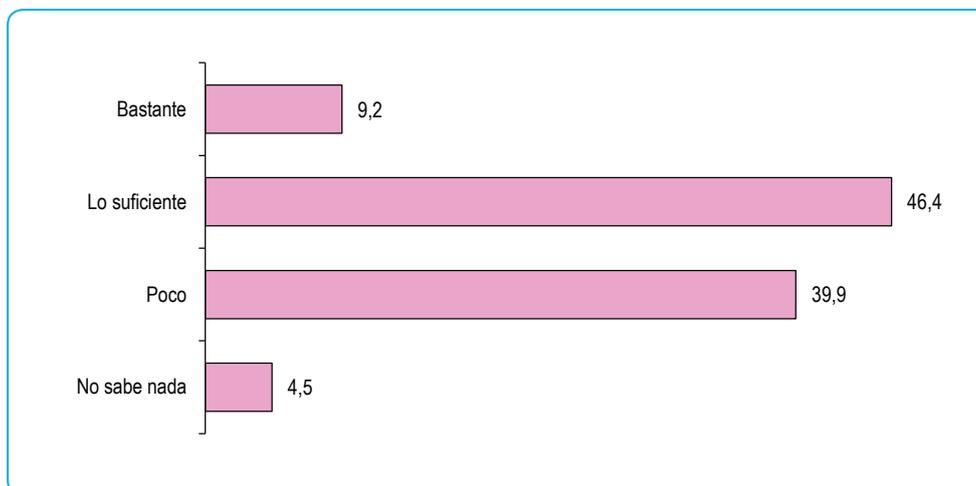


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

#### 4.6 Conocimiento del medicamento que compró, dosis y frecuencia de administración

Según el estudio, el 46,4% de los usuarios de farmacias y boticas que compraron medicamentos manifestaron que conocen lo suficiente del medicamento que adquirieron.

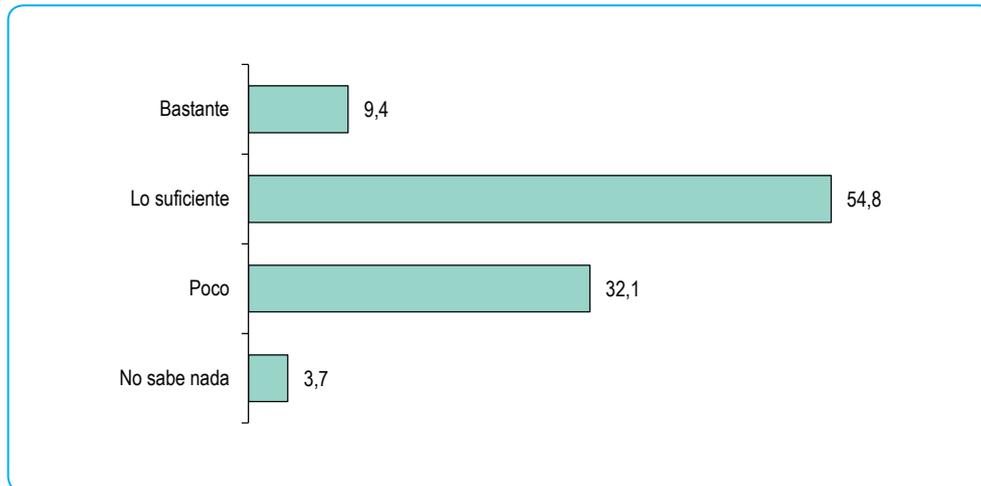
**GRÁFICO N° 4.8**  
**USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS, SEGÚN CONOCIMIENTO DEL MEDICAMENTO**  
**QUE COMPRÓ, 2014**  
 (Porcentaje)



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

El 54,8% de los usuarios manifestaron que conocen lo suficiente sobre la frecuencia de administración del medicamento que compró.

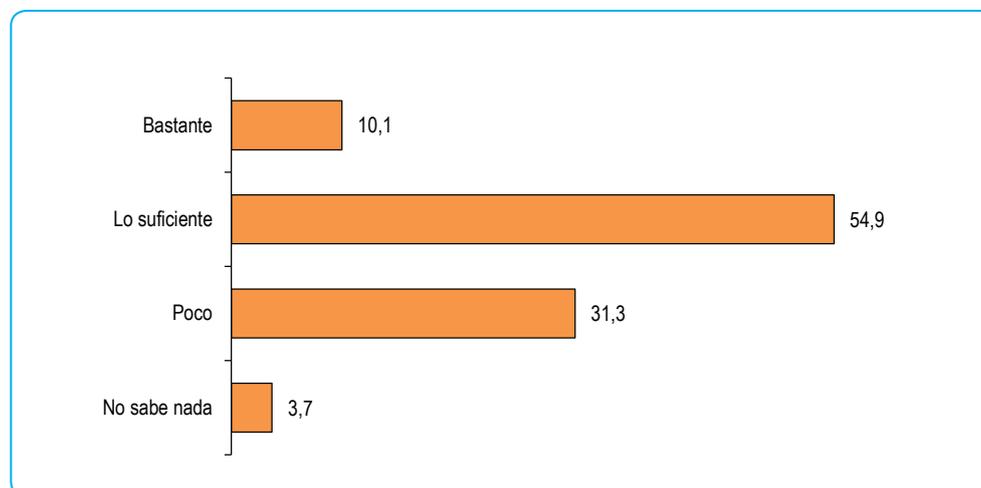
**GRÁFICO N° 4.9**  
**USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS, SEGÚN CONOCIMIENTO DE LA FRECUENCIA DE ADMINISTRACIÓN DEL MEDICAMENTO QUE COMPRÓ, 2014**  
 (Porcentaje)



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

El 54,9% de los usuarios refirieron que conocen lo suficiente acerca de la dosis de administración del medicamento.

**GRÁFICO N° 4.10**  
**USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS, SEGÚN CONOCIMIENTO DE LA DOSIS DE ADMINISTRACIÓN DEL MEDICAMENTO QUE COMPRÓ, 2014**  
 (Porcentaje)

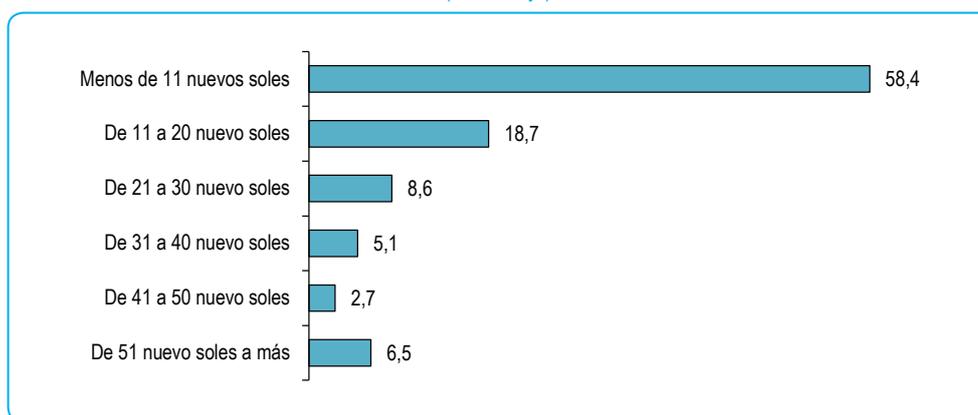


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

#### 4.7 Gasto en compra de medicamentos

El 58,4% de los usuarios de farmacias y boticas que compran medicamentos gastan menos de S/. 11 nuevos soles, el 18,7% gasta entre S/. 11 a S/. 20 nuevos soles y el 8,6% entre S/. 21 a S/. 30 nuevos soles.

**GRÁFICO N° 4.11**  
**USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS, SEGÚN GASTO EN COMPRA DE MEDICAMENTOS, 2014**  
 (Porcentaje)

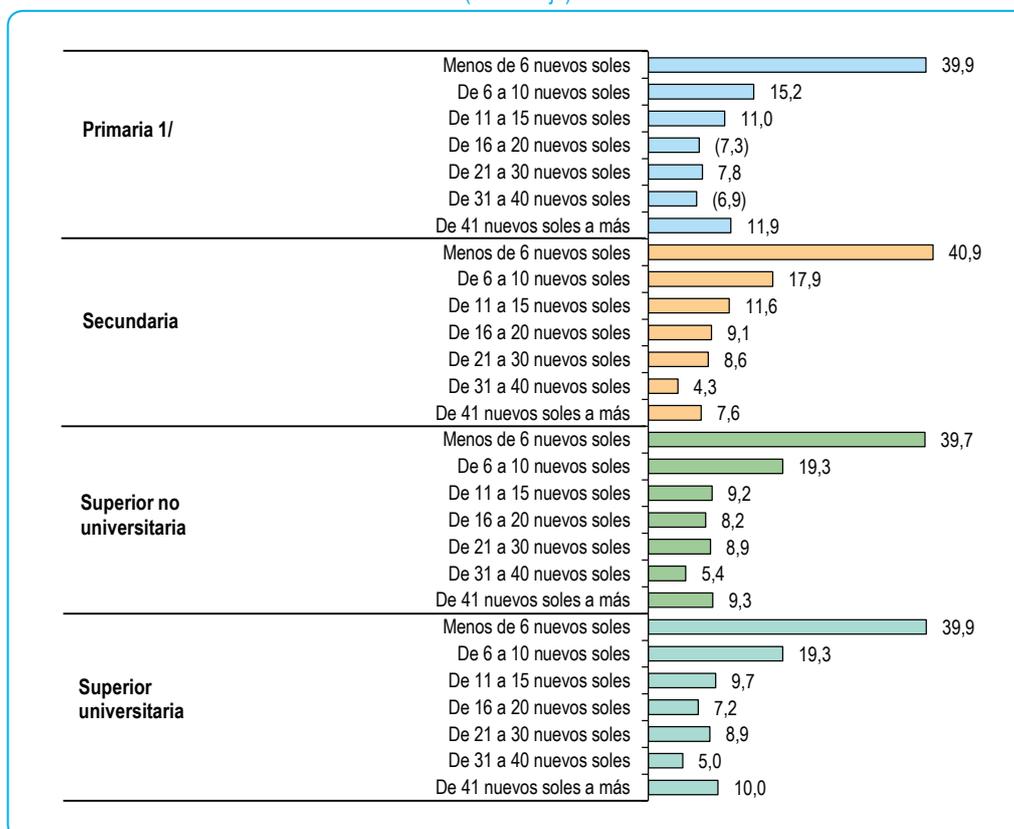


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014.

En los cuatro niveles educativos, la mayoría de usuarios gastó menos de S/. 6 nuevos soles en la compra de medicamentos.

En el nivel educativo secundaria, el 40,9% de los usuarios gastó menos de S/. 6 nuevos soles en la compra de medicamentos.

**GRÁFICO N° 4.12**  
**USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS POR GASTO EN MEDICAMENTOS, SEGÚN NIVEL EDUCATIVO, 2014**  
 (Porcentaje)



1/ Incluye sin nivel e inicial.

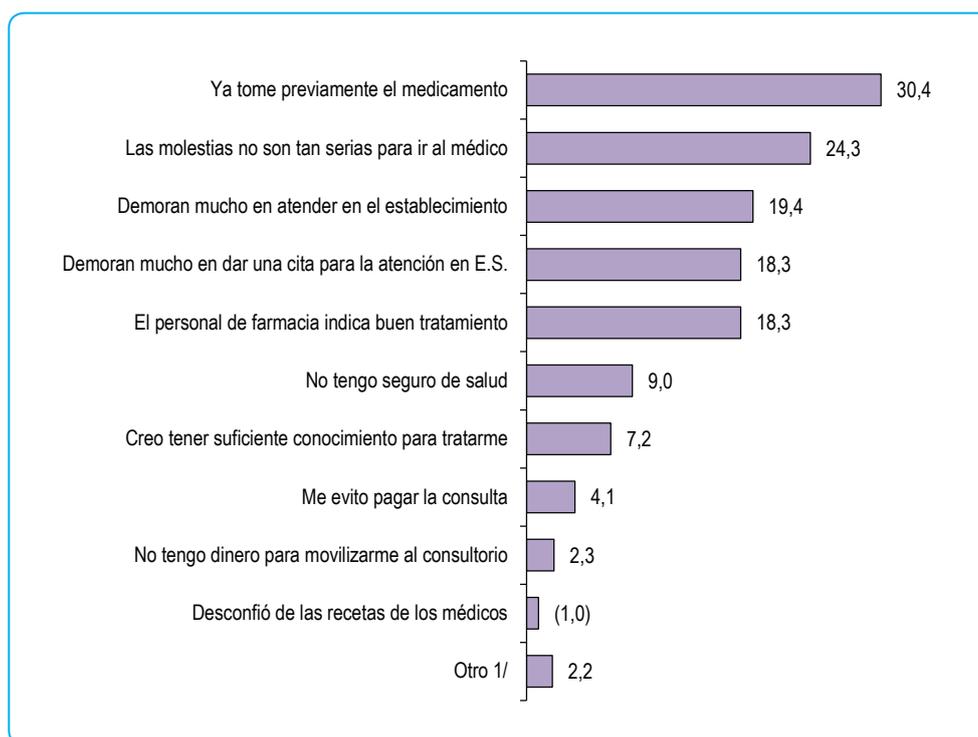
( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

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

## 4.8 Motivo de automedicación

Según el estudio, el 30,4% de los usuarios de farmacias y boticas que compraron medicamentos sin receta médica, manifestaron que lo hicieron porque ya habían tomado previamente el medicamento, el 24,3% refirió que sus molestias no son tan serias como para acudir a un médico y el 19,4% que demoran mucho en atender en el establecimiento de salud.

**GRÁFICO N° 4.13**  
**USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS, SEGÚN MOTIVO DE AUTOMEDICACIÓN, 2014**  
(Porcentaje)



1/ Incluye olvido la receta, es más rápido, no hay atención en el establecimiento, etc.

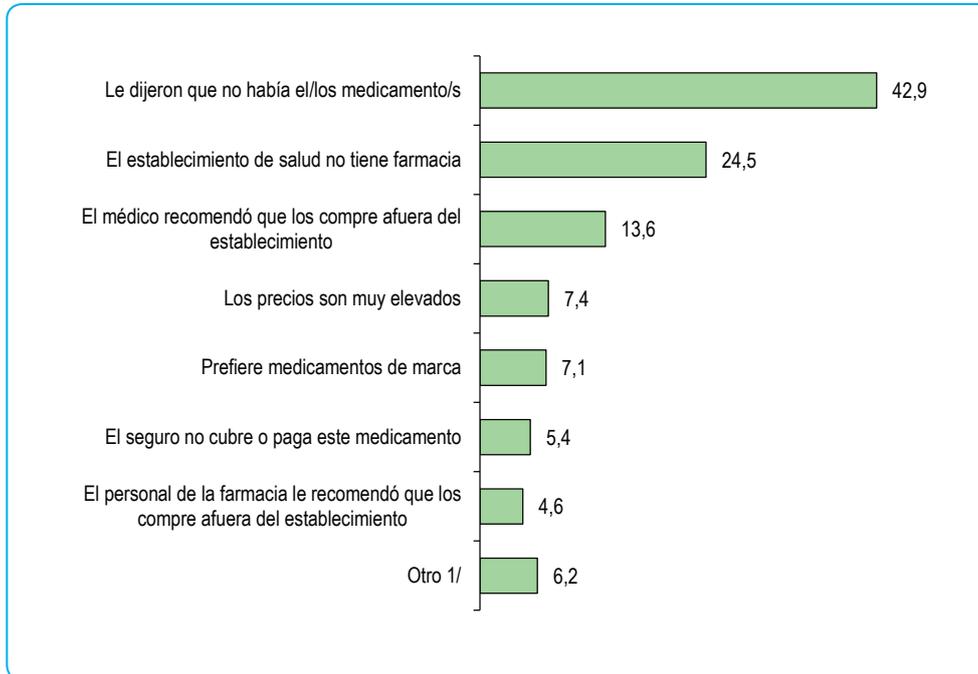
( ) Comprende a estimadores con coeficiente de variación mayor a 15% considerados como referenciales.

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

## 4.9 Motivo de no compra de medicamentos en el establecimiento de salud donde le prescribieron

El 42,9% de los usuarios de farmacias y boticas manifestaron que no compraron los medicamentos en el establecimiento de salud donde recibieron la atención y les prescribieron la receta médica porque no habían los medicamentos en el servicio de farmacia, el 24,5% refirió que en el establecimiento donde se atendió no hay farmacia y el 13,6% que el médico que lo atendió les recomendó que los compre fuera del establecimiento de salud.

**GRÁFICO N° 4.14**  
**USUARIOS DE FARMACIAS Y BOTICAS, SEGÚN MOTIVO DE NO COMPRA DE MEDICAMENTOS EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD DONDE SE ATENDIÓ, 2014**  
 (Porcentaje)



1/ Incluye falta de tiempo, atención fuera de su localidad, etc.

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



**FICHA  
TÉCNICA**

**5**  
**ANEXO**



## Capítulo 5

# Ficha Técnica

---

### 5.1 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.

### 5.2 Objetivos

#### 5.2.1 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).

#### 5.2.2 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 a 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.

### 5.3 Cobertura Geográfica

181 establecimientos de salud a nivel nacional.

### 5.4 Tipo de Encuesta

Estudio especializado que recoge información en los establecimientos de salud seleccionados, que permiten identificar, medir la percepción y satisfacción de los usuarios internos y externos de los servicios y seguros de salud en el marco del Aseguramiento Universal.

### 5.5 Unidad de Investigación

- Personas de 15 años a más de edad que han sido atendidas en consulta externa.
- Personal médico y de enfermería que han laborado como mínimo 1 año.
- Personas de 15 años a más de edad que han comprado algún medicamento para sí mismo, hija/o o pareja en la farmacia-botica.

- Pacientes que se encuentran hospitalizados.
- Directores de los establecimientos de salud seleccionados.

## 5.6 Temática de Investigación

En la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014, se obtuvo información de:

- Usuarios de consulta externa,** comprende caracterización del usuario, accesibilidad al establecimiento y oportunidad de atención, motivo de la atención actual, satisfacción con el servicio y reclamos, seguro de salud, aseguramiento universal en salud, entre otros, que permiten evaluar la percepción de satisfacción del usuario con respecto a la atención en consulta externa del establecimiento de salud.
- Personal médico y de enfermería,** comprende la caracterización del profesional, actividad laboral, seguridad en el trabajo, estrés laboral entre otros, que permiten evaluar la percepción de satisfacción profesional con respecto a su actividad profesional en el establecimiento de salud.
- Usuarios de la oficina de seguros,** comprende la percepción y satisfacción de la atención brindada después de haber realizado algún trámite en la oficina de seguros del establecimiento de salud investigado
- Usuarios de farmacias y boticas,** comprende la caracterización del usuario, motivo de compra de medicamentos, patrón de automedicación, que evalúan la percepción y satisfacción del usuario después de haber realizado alguna compra de medicamentos en farmacias o boticas.
- Registro de permanencia en emergencia,** revelar información sobre los usuarios del servicio de emergencia internados en las salas de observación en el momento de la encuesta, para determinar la cantidad de personas internadas y su tiempo de permanencia.

## 5.7 Instrumentos de Recolección

La recolección de información de los usuarios de consulta externa, del personal médico y de enfermería, de los usuarios de la oficina de seguros, de los usuarios de las farmacias y boticas y de los usuarios internados en el servicio de emergencia se recogió en cuestionarios físicos.

## 5.8 Método de Recolección de Datos

Para la recolección de datos, se empleó:

**Entrevista Directa:** Para el recojo de información el evaluador técnico entrevistó a los usuarios de la consulta externa del establecimiento de salud, de la oficina de seguros y de las boticas o farmacias; al personal médico y de enfermería responsables de la atención en los establecimientos de salud.

## 5.9 Diseño Muestral

### Población y cobertura de marco

La población está definida por el conjunto de establecimientos de salud del Ministerio de Salud, Seguro Social de Salud del Perú, sanidad de las Fuerzas Armadas y Policiales, y Clínicas privadas que brindan el servicio de consulta externa.

### Marco muestral

El marco muestral para la selección de la muestra lo constituye la información estadística proporcionada por la Superintendencia Nacional de Salud.

## Tipo de muestreo

La muestra es probabilística, estratificada, bietápica 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.

## Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra para el año 2014 fue de 181 establecimientos de salud y 24 442 usuarios.

Tabla N° 5.1

### Tamaño de la Muestra de Usuarios de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014, según departamento

DEPARTAMENTO	MUESTRA USUARIOS TOTAL	MUESTRA CONSULTA EXTERNA	MUESTRA PROFESIONALES 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

## Nivel de inferencia

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

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

## 5.10 Indicadores

Los indicadores que se obtuvieron con la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014, según tipo de cuestionario son los siguientes:

### Indicadores

- Nivel de satisfacción con el servicio que recibió del establecimiento de salud.
- Tiempo de Espera para la atención médica desde que ingreso al establecimiento de salud.
- Nivel de satisfacción del personal médico y de enfermería en relación a su trabajo en el establecimiento de salud.
- Planes para dejar de laborar en el establecimiento de salud.
- Tiempo que demora realizar el trámite para la atención médica.
- Nivel de satisfacción acerca del trámite realizado para su atención.
- La compra del medicamento con o sin receta.
- Establecimiento de salud donde le indicaron la receta.
- Tenencia de seguro de salud.

# **GLOSARIO DE TÉRMINOS**





# Glosario de Términos

---

- **Dirección de Salud (DISA)**

Dependencia del Ministerio de Salud con máximo nivel de autoridad en una subregión o provincia de una región. Tiene funciones directivas y de conducción estratégica de los servicios de salud.

- **Dirección Regional de Salud (DIRESA) o Gerencia Regional de Salud (GERESA)**

Dependencia del Ministerio de Salud con máximo nivel de autoridad en una región. Tiene funciones directivas y de conducción estratégica de los servicios de salud.

- **Establecimiento de Salud Categoría I-4**

Establecimiento de salud del primer nivel de atención que brinda atención: integral ambulatoria, comunitaria y recuperativa básica, con énfasis en la promoción de estilos de vida saludables. Cuenta por lo general con personal técnico y profesional médico, enfermera y obstetra, puede contar con profesionales en especialidades básicas, así mismo con servicios de internamiento y brinda atención integral las 24 horas.

- **Establecimiento de Salud Categoría II-1**

Establecimiento de salud del segundo nivel de atención, realiza actividades de prevención, recuperación y resuelve complicaciones leves a moderadas. Cuenta con profesionales en cuatro especialidades (medicina interna, pediatría, gineco obstetricia y cirugía). La atención por lo general es de 24 horas.

- **Establecimiento de Salud Categoría II-2**

Establecimiento de salud del segundo nivel de atención, responsable de satisfacer las necesidades de salud de la población de ámbito referencial, brindando atención integral especializada en forma ambulatoria y hospitalaria, con énfasis en la recuperación y rehabilitación de problemas de salud, con atención las 24 horas.

- **Establecimiento de Salud Categoría III-1**

Establecimiento de salud del tercer nivel de atención, responsable de satisfacer las necesidades de salud de la población de ámbito referencial, brindando atención integral ambulatoria y hospitalaria especializada con énfasis en la recuperación y rehabilitación de problemas de salud a través de unidades productoras de servicios de salud médico quirúrgico de alta complejidad para los casos que requieren cuidados intensivos.

- **Establecimiento de Salud Categoría III-2**

Es el establecimiento de salud del tercer nivel de atención del ámbito nacional, que propone normas, estrategias e innovación científico tecnológica en un área de la salud o etapa de vida a través de la investigación, docencia y prestación de servicios de salud altamente especializados, que contribuye a resolver los problemas prioritarios de salud.

- **Referencia**

Es un proceso administrativo-asistencial mediante el cual, un agente comunitario o el personal facultado de un establecimiento de salud, transfiere la responsabilidad de la atención de las necesidades de salud de un usuario, a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutive.

- **Test de Maslach Burnout Inventory (MSI)**  
Conjunto de 22 ítems valorados en una escala tipo Likert de 6 calificaciones cada una (nunca, diariamente, con frecuencia, etc.), que valoran la situación de estrés o fatiga crónica a la que estaría sometido un sujeto en sus interacciones laborales.
- **Medicamento de Venta Libre**  
Medicamento producido, distribuido y vendido sin receta médica al usuario para su uso bajo su responsabilidad. Los medicamentos de esta categoría son regulados en cada país, teniendo en cuenta su bajo riesgo y beneficio para el alivio o manejo de síntomas o molestias que no necesariamente requieren la supervisión de un médico.
- **Medicamento de Venta Controlada**  
Medicamento que requiere de receta médica para su compra y su utilización debe estar sujeta a la supervisión de un profesional.
- **Medicamento Genérico**  
Medicamento cuyo nombre corresponde al principio activo, según la Denominación Común Internacional (DCI).
- **Medicamento Comercial**  
Medicamento producido por un laboratorio, que ha realizado la investigación en todas sus fases, probando su eficacia, eficiencia, biodisponibilidad, efectos adversos, etc. Lleva asociada una patente que impide que cualquier otra empresa farmacéutica pueda sintetizar y comercializar ese medicamento.
- **Usuario de Consulta Externa**  
Persona que busca atención de salud por un profesional médico en los servicios de consulta externa de medicina, pediatría, gineco obstetricia, cirugía o sub especialidades de un establecimiento de salud.
- **Paciente Internado en Emergencia**  
Paciente que acude al servicio de emergencia de un establecimiento de salud, por presentar signos y síntomas que ponen en peligro su vida y que por indicación médica se “hospitaliza” en el área de observación hasta que se defina su diagnóstico y tratamiento definitivo.
- **Usuario del Seguro Integral de Salud (SIS)**  
Persona que realiza algún trámite en la oficina del Seguro Integral de Salud del establecimiento de salud, para sí mismo, su cónyuge, hija/o o familiar.
- **Usuarios de Farmacias y Boticas**  
Persona que compra algún medicamento en una farmacia o botica cercana al establecimiento de salud donde se atendió, para sí mismo, su cónyuge, hijo/a o familiar.
- **Enfermedad de Reciente Aparición**  
Cualquier enfermedad, signo, síntoma o dolencia por la cual el paciente acude a consulta y cuya duración es menor a 15 días.
- **Enfermedad Repentina**  
Cualquier enfermedad, signo, síntoma o dolencia que se presenta en un período no mayor a 24 horas.

- **Enfermedad Antigua**  
Cualquier enfermedad, signo, síntoma o dolencia por la cual el paciente acude a consulta y cuya duración es de 15 días a más.
- **Enfermedad Crónica**  
Enfermedad no transmisible de lento desarrollo que daña progresivamente uno o más órganos por largo tiempo; toda enfermedad que tenga una duración mayor a seis meses puede considerarse como crónica.
- **Superintendencia Nacional de Salud**  
Es un Organismo Público Técnico Especializado, adscrito al Ministerio de Salud, con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera y encargada de registrar, autorizar, supervisar y regular a las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud así como supervisar a las instituciones prestadoras de servicios de salud en el ámbito de su competencia.
- **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS)**  
Establecimientos que brindan atención en salud, que pueden ser de carácter público, privado o mixto.
- **Seguro Integral de Salud (SIS)**  
Organismo Público Ejecutor (OPE) del Ministerio de Salud, tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud, priorizando en aquellas poblacionales vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema.
- **Seguro Social de Salud del Perú (EsSalud)**  
Organismo público descentralizado adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción Social, cuya finalidad es dar cobertura a los asegurados, hijos menores de edad e incapacitados, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la seguridad social en salud, así como otros seguros de riesgos humanos.
- **Seguro de las Entidades Prestadoras de Salud (EPS)**  
Instituciones públicas o privadas, distintas al Seguro Social de Salud del Perú (EsSalud), cuyo único fin es prestar servicios de atención de salud, con infraestructura propia y/o de terceros, sujetándose a los controles de la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud (SEPS).
- **Seguro Privado**  
Prestaciones que cubre y protege la salud y bienestar de la persona que lo contrata, pudiendo ser de suscripción obligatoria o voluntaria.
- **Seguro de Salud de las Clínicas**  
Entidades que brindan atención de salud a través de paquetes prestacionales definidos, según la necesidad del usuario.
- **Seguro de Salud Universitario**  
Prestaciones que brindan las universidades a los alumnos, a través de una cobertura preestablecida.
- **Sanidad de las Fuerzas Armadas y Policiales**  
Son las instituciones encargadas de brindar cobertura de salud a todo el personal a su cargo, Ejemplo: Hospital Militar, Hospital Naval, Hospital de la Policía etc.

- **Empleador o Patrono**

Persona que explota su propia empresa o negocio o que ejerce por su cuenta una profesión u oficio y tiene uno o más trabajadores remunerados a su cargo.

- **Trabajador Independiente**

Persona que explota su propio negocio o que ejerce por su cuenta una profesión u oficio, no tiene trabajadores remunerados a su cargo.

- **Empleado**

Persona que desempeña una ocupación predominantemente intelectual y que trabaja en una institución, organismo o empresa del sector privado o estatal, percibiendo una remuneración quincenal o mensual por su trabajo.

- **Obrero**

Persona que desempeña una ocupación predominantemente manual y que trabaja en una empresa o negocio del sector privado o estatal, percibiendo una remuneración semanal, quincenal o diaria por su trabajo.

- **Trabajador Familiar no Remunerado**

Persona que trabaja sin remuneración en una empresa o negocio familiar dirigida por un pariente que vive en el mismo hogar.

- **Trabajador del Hogar**

Persona que presta sus servicios remunerados en una vivienda particular. Estos servicios están referidos a tareas específicas del hogar.