



**TÍTULO DEL ESTUDIO: “SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
DE CONSULTA EXTERNA EN EL SERVICIO DE MEDICINA  
FÍSICA Y REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL  
EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, 2022”**

**REPORTE DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN 02-2023**

JUAN ALBERTO SANTILLANA CALLIRGOS

Director de IETSI

PEDRO ANTONIO SEGURA SALDAÑA

Gerente de la Dirección de Investigación en Salud – IETSI

### **Autores**

- Roger De la Cerna-Luna - Hospital Edgardo Rebagliatti Martins, EsSalud.
- Nives Santayana-Calisaya - Hospital Edgardo Rebagliatti Martins, EsSalud.
- Adelaida Corilla-Bruno - Hospital Edgardo Rebagliatti Martins, EsSalud.
- Carol Valladolid-Evaristo - Hospital Edgardo Rebagliatti Martins, EsSalud.
- Wilder Llancari-Molina - Hospital Edgardo Rebagliatti Martins, EsSalud.
- Diego Urrunaga-Pastor – IETSI-EsSalud.

### **Reporte de resultados de investigación 02-2023**

El presente reporte es el resultado de una investigación realizada en el marco de los temas de investigación en salud prioritarios para ESSALUD, para el periodo 2020-2022, aprobados con la Resolución de IETSI N° 150-IETSI-ESSALUD-2019.

Tema de salud en investigación prioritario: Evaluación del modelo de gestión y asistencial de las redes.

### **Conflicto de intereses**

Los responsables de la elaboración del presente documento declaran no tener ningún conflicto de interés financiero o no financiero, con relación a los temas descritos en el presente documento.

### **Aprobación Ética**

El estudio fue evaluado y aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliatti Martins.

### **Financiamiento**

Este documento técnico ha sido financiado por el Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación (IETSI), ESSALUD, Perú.

### **Citación**

Este documento debe ser citado como: “Satisfacción del usuario de consulta externa en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliatti Martins, 2022”.

### **Datos de contacto**

Diego Urrunaga Pastor

Correo electrónico: diego.urrunaga.pastor1@gmail.com

Teléfono: (+511)265 6000, anexo 1966

## RESUMEN

**Introducción:** La satisfacción del paciente es un indicador fundamental de la calidad en los servicios de salud, a pesar de lo señalado, encontramos escasos estudios previos ejecutados en servicios de medicina física y rehabilitación, donde se atiende a pacientes con discapacidad, quienes tienen derecho a recibir servicios de salud de la más alta calidad. El objetivo del estudio fue estimar el nivel de satisfacción de pacientes y familiares en consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación (MFyR) del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (HNERM) de julio a septiembre del 2022.

**Metodología:** Se realizó un estudio observacional transversal de tipo descriptivo. Se evaluó la satisfacción del usuario de consulta externa con la encuesta SERVQUAL. Asimismo, se incluyó variables sociodemográficas, relacionadas a la atención brindada, y el tipo de terapia de rehabilitación que recibió. Se realizó el análisis de datos utilizando el paquete estadístico Stata/SE<sup>®</sup> versión 17.0 (StataCorp, TX, USA). Se realizó el análisis bivariado entre las covariables de interés y la satisfacción del usuario de consulta externa.

**Resultados:** Se incluyó a 93 participantes, con una mediana de edad de 43 años, el 49.5% tuvo un tiempo menor a 6 meses desde la primera atención en consulta externa y el 59.1% recibía solo terapia física. La satisfacción global fue de 72.4%. El porcentaje de satisfacción fue del 79,6% para la dimensión de seguridad, 78,5% para aspectos tangibles, 76,9% para la dimensión de empatía, 68,8% para la fiabilidad y 58,1% para la dimensión de capacidad de respuesta.

**Conclusiones:** Hallamos que aproximadamente siete de cada 10 participantes presentaron satisfacción global en consulta externa de MFyR del HNERM durante el 2022. Asimismo, los componentes con mayor satisfacción fueron los de seguridad, aspectos tangibles y empatía.

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente; Calidad de la atención de salud; Garantía de la calidad de atención de salud; Medicina física y rehabilitación; Perú (Fuente: DeCS)