



**FACTORES EN POBLACIÓN ADULTA URBANA ASOCIADOS A
LA CALIDAD PERCIBIDA DE ATENCIÓN EN ESSALUD DEL
ASEGURADO: ANÁLISIS DE LA ENCUESTA NACIONAL
SOCIOECONÓMICA DE ACCESO A LA SALUD DE LOS
ASEGURADOS DE ESSALUD (ENSSA), PERÚ 2015**

**REPORTE DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN
10-2019**

PATRICIA PIMENTEL ALVAREZ
Directora de IETSI

VICTOR SUAREZ MORENO
Gerente de la Dirección de Investigación en Salud – IETSI

Autores

- Percy Soto Becerra – Consultor, IETSI
- Manuel André Virú Loza – Consultor, IETSI
- Oliver Antonio Elorreaga Reyes – Consultor, IETSI
- Elard Gianmarco Amaya Chunga – Consultor, IETSI
- Edward Manuel Adriano Mezones Holguin – Consultor, IETSI
- Rofilia Ramírez Ramírez - GCPP
- Martha Tizón Palacios - GCPP
- Saúl Santivañez – IETSI
- Yamilée Hurtado Roca - IETSI
- Víctor Suarez Moreno - IETSI

Reporte de resultados de investigación 10-2019

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 2017 – 2018, aprobados con la Resolución N° 031-IETSI-ESSALUD-2016.

Tema de salud en investigación prioritario: Políticas, gestión en salud, buen gobierno corporativo.

Informe solicitado por la Gerencia Central de Planificación y Presupuesto.

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

Este estudio fue aprobado y autorizado para su ejecución por el Comité de Ética del Hospital Rebagliati el 12 de enero del 2018.

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: “Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación. Factores en Población Adulta Urbana Asociados a la Calidad Percibida de Atención en EsSalud del Asegurado: Análisis de la Encuesta Nacional Socioeconómica de Acceso a La Salud de los Asegurados de EsSalud (ENSSA), Perú 2015. Reporte de resultados de investigación 10-2019. Lima: ESSALUD; 2019.”

Datos de contacto

Yamilée Hurtado Roca

Correo electrónico: leda.hurtado@essalud.gob.pe

Teléfono: (+511)265 6000, anexo 1966

MENSAJES CLAVES

En el Perú, existe poca información disponible sobre percepción de calidad de atención en establecimientos de Salud. La mayoría de los estudios se han realizado a nivel hospitalario, en un servicio específico o en una región en específico; por lo que la información existente no puede ser generalizable y, menos aún, ser tomada en cuenta para la creación de estrategias que mejoren esta percepción. En EsSalud, no existen estudios previos.

Este estudio reveló:

- Existen tres factores relativos al usuario como factores independientemente asociados a un menor promedio de puntaje de calidad percibida de atención: en consulta externa el estar empleado; en hospitalización el pertenecer al grupo etario entre 40-59 años (versus ser de 60 a más años) y el pertenecer a un quintil de riqueza pobre (quintil 1 o 2 versus el quintil 3). En el servicio de emergencia no se identificó ningún factor asociado a un menor promedio de puntaje de calidad percibida.
- Dentro de los factores relativos a la oferta se identificó que el no sentirse cómodo en el establecimiento de salud es un factor común en las tres áreas de atención sanitaria (Consulta externa, hospitalización y emergencia).
- El no recibir información sobre derechos del usuario es un factor asociado a una menor puntuación de calidad percibida de atención en las áreas de consulta externa y hospitalización; pero no en emergencias.
- Sólo en consulta externa se identificaron adicionalmente dos factores más, relativos a la oferta, asociados a un menor promedio de puntaje de calidad de atención percibida: no conocer los servicios de EsSalud y un bajo nivel de accesibilidad.

RESUMEN

Objetivo: identificar los factores –relativos a los usuarios y a la oferta de servicios– que están asociados a la calidad percibida de atención en consulta externa, hospitalización y emergencias en la población adulta y urbana de afiliados a EsSalud que necesitó atención médica los últimos 6 meses.

Métodos: Se realizó un análisis secundario de la Encuesta Nacional Socioeconómica de Acceso a la Salud de los Asegurados de EsSalud (ENSSA), 2015, utilizándose datos de la población adulta residente en zona urbana que indicaron no estar afiliados a una Entidad Prestadora de Salud (EPS) y que necesitaron atención durante los últimos 6 meses. Se consideraron tres variables desenlace, relacionadas a calidad percibida para consultorio externo, hospitalización y emergencias, respectivamente. Para estimar la calidad percibida se utilizó una escala de aproximadamente 40 ítems. Se realizó un análisis de regresión de Poisson para determinar los factores independientemente asociados a la calidad percibida para cada uno de estos escenarios.

Resultados: El análisis demostró que estar empleado, reportar no conocer los servicios que brinda EsSalud, indicar no recibir información sobre los derechos como usuarios de EsSalud, valorar como bajo el nivel de accesibilidad al establecimiento de salud y reportar no sentirse cómodo en el EESS de EsSalud a donde acude fueron factores asociados a un menor puntaje de calidad de atención percibida en consultorio externo. Respecto a la calidad percibida de hospitalización, los factores asociados a un menor puntaje fueron el pertenecer al grupo etario de 40-59 años, tener un índice de riqueza bajo, indicar no haber recibido información sobre los derechos de los usuarios de salud y el no sentirse cómodos en el establecimiento. Finalmente, en los servicios de emergencia, el reportar no sentirse cómodo en el EESS de EsSalud a donde acuden resultó ser el único asociado a una menor puntuación de calidad de atención percibida.

Conclusiones: Identificamos factores relacionados a los usuarios y a la oferta de servicios asociados a calidad percibida, siendo el sentirse cómodo en el establecimiento, el único factor asociado a un menor promedio de puntaje de calidad de atención percibida en los 3 servicios. Estudios diseñados específicamente para evaluar la calidad de atención deberían ser implementados para entender mejor las relaciones encontradas.