

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Medicina Humana



**Satisfacción de los usuarios de un Centro de Salud
Mental Comunitario según afiliación al Seguro Integral
de Salud. Lima, 2025.**

PROYECTO DE TESIS

Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

AUTOR

Pedro Alejandro Paz Salazar

ASESOR

Dr. Giovanni Giuseppe Simon Meneses Flores

Lima, Perú

2025

ÍNDICE

Capítulo I	4
I.1 Planteamiento del problema	4
I.1.1 Pregunta de investigación.	5
I.2 Formulación de objetivos	6
I.2.1 Objetivo General	6
I.2.2 Objetivos Específicos	6
I.3 Hipótesis	7
I.3.1 Hipótesis general	7
I.3.2 Hipótesis específicas	7
I.4 Justificación de la investigación	7
I.4.1 Justificación teórica	7
I.4.2 Justificación práctica	8
I.5 Limitaciones del estudio	9
CAPITULO II:	9
II.1 Marco teórico	9
II.1.1 Antecedentes internacionales	9
II.1.2 Antecedentes nacionales	10
II.2 Bases teóricas	11
II.2.1 Seguro Integral de Salud	11
II.2.2 La satisfacción del usuario	12
II.2.3 Evaluación de la calidad de servicio: SERVQUAL	13
II.2.4 Centro de Salud Mental Comunitario	13
II.2.5 Implementación de los Centros de Salud Mental Comunitarios	13
II.3 Diseño Metodológico	14
II.3.1 Tipo de Investigación	14
II.3.2 Población	14
II.3.3 Muestra y muestreo	14
II.3.4 Unidad de análisis	15
II.3.5 Criterios de inclusión	16
II.3.6 Criterios de exclusión	16
II.3.7 Variables	16
II.3.8 Definición operacional	16
II.3.8 Operacionalización de Variables	17
II.3.9 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	19
II.3.10 Plan de Recolección de datos	22
II.3.11 Análisis y procesamiento de datos	22
II.3.12 Consideraciones éticas	23
CAPITULO III	24

III.1 Cronograma del trabajo.	24
III.2 Presupuesto.	25
III.3 Recursos disponibles.	25
III.4 Referencias bibliográficas	26
Anexos	29

Capítulo I

I.1 Planteamiento del problema

El Seguro Integral de Salud es una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud cuya finalidad es proteger a los peruanos que no cuenten con un seguro de salud. El Seguro Integral de Salud orienta su función a resolver la problemática de un acceso limitado a los servicios de salud producto de la existencia de las barreras económicas, culturales y geográficas(1).

Para el año 2024, el Seguro Integral de Salud registraba cerca de 25 millones de usuarios afiliados, los cuales tienen derecho a recibir atenciones de índole preventivas, recuperativas y de rehabilitación de forma gratuita. Esto, sustentado legalmente por la Ley de Presupuesto del Sector Público prorrogando el 100% de la cobertura de los planes SIS para todos y SIS Microempresas(2).

Por otra parte, los Centros de Salud Mental Comunitarios (CSMC) son establecimientos que ofrecen atención y apoyo a las personas con problemas relacionados al ámbito de la salud mental, así como también a aquellos que presentan discapacidades de índole psicosocial en la comunidad; según la OMS, su concepción está pensada con el objetivo de brindar apoyo a la comunidad fuera del ámbito hospitalario o institucional, presentando cercanía a domicilio de los usuarios(3). En el contexto peruano, los Centros de Salud Mental Comunitarios son establecimientos de salud de categoría I-3 o I-4 especializados que cuentan con un psiquiatra y servicios especializados para niños, adolescentes, adultos y adultos mayores(4). Estos establecimientos han venido recibiendo un financiamiento que ha aumentado progresivamente desde el año 2015 al año 2022, con una inversión que creció en un 223%, e incremento anual promedio de 16%, excepto en el año 2021, donde la inversión se redujo un 0,8% debido al contexto pandémico(5).

Por lo anteriormente expuesto, podemos concluir que los Centros de Salud Mental Comunitarios son establecimientos que vienen en constante implementación y mejoras que obtienen un financiamiento importante por parte del Estado; asimismo, dichos centros ofrecen servicios y fármacos que otros establecimientos no manejan con regularidad, por lo que conocer cuán satisfechos están los usuarios con los

servicios e insumos obtenidos por parte de su seguro social resulta importante y necesario para plantear mejoras en la distribución del financiamiento y conocer cuál es la perspectiva actual de los usuarios frente a estos establecimientos. Es por ello, que el presente proyecto plantea determinar la satisfacción de los usuarios de un Centro de Salud Mental Comunitario de Lima según su afiliación al Seguro Integral de Salud.

I.1.1 Pregunta de investigación.

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Mental Comunitario San Borja de Lima según su afiliación al Seguro Integral de Salud durante el periodo de julio a septiembre del año 2025?

Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios según su afiliación al Seguro Integral de Salud en el servicio de *PSIQUIATRIA* en el Centro de Salud Mental Comunitario San Borja durante el periodo de julio a septiembre del 2025?
2. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios según su afiliación al Seguro Integral de Salud en el servicio de *PSICOLOGIA* en el Centro de Salud Mental Comunitario San Borja durante el periodo de julio a septiembre del 2025?
3. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios según su afiliación al Seguro Integral de Salud en el servicio de *TRABAJO SOCIAL* en el Centro de Salud Mental Comunitario San Borja durante el periodo de julio a septiembre del 2025?
4. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios según su afiliación al Seguro Integral de Salud en el servicio de *TERAPIA DE LENGUAJE* en el Centro de Salud Mental Comunitario San Borja durante el periodo de julio a septiembre del 2025?
5. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios según su afiliación al Seguro Integral de Salud en el servicio de *MEDICINA DE FAMILIA Y COMUNIDAD* en el Centro de Salud Mental Comunitario San Borja durante el periodo de julio a septiembre del 2025?

I.2 Formulación de objetivos

I.2.1 Objetivo General

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Mental Comunitario San Borja según su afiliación al Seguro Integral de Salud durante el periodo de julio a diciembre del año 2025.

I.2.2 Objetivos Específicos

1. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios según su afiliación al Seguro Integral de Salud en el servicio de *PSIQUIATRIA* en el Centro de Salud Mental Comunitario San Borja durante el periodo de julio a septiembre del 2025.
2. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios según su afiliación al Seguro Integral de Salud en el servicio de *PSICOLOGIA* en el Centro de Salud Mental Comunitario San Borja durante el periodo de julio a septiembre del 2025.
3. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios según su afiliación al Seguro Integral de Salud en el servicio de *TRABAJO SOCIAL* en el Centro de Salud Mental Comunitario San Borja durante el periodo de julio a septiembre del 2025.
4. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios según su afiliación al Seguro Integral de Salud en el servicio de *TERAPIA DE LENGUAJE* en el Centro de Salud Mental Comunitario San Borja durante el periodo de julio a septiembre del 2025.
5. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios según su afiliación al Seguro Integral de Salud en el servicio de *MEDICINA DE FAMILIA Y COMUNIDAD* en el Centro de Salud Mental Comunitario San Borja durante el periodo de julio a septiembre del 2025.

I.3 Hipótesis

I.3.1 Hipótesis general

La satisfacción del usuario es mayor en los pacientes que están afiliados al Seguro Integral de Salud.

I.3.2 Hipótesis específicas

1. La satisfacción del usuario es mayor en pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud en el consultorio de psiquiatría.
2. La satisfacción del usuario es mayor en pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud en el consultorio de psicología.
3. La satisfacción del usuario es mayor en pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud en el consultorio de servicio social.
4. La satisfacción del usuario es mayor en pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud en el consultorio de Medicina, Familia y Comunidad.

I.4 Justificación de la investigación

I.4.1 Justificación teórica

Actualmente, el Seguro Integral de Salud (SIS) se encuentra disponible para el 100% de la población que no cuente con un seguro previo. Su cobertura y su extensión en la población puede generar dificultades y deficiencias en el servicio, evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la situación de cobertura de su sistema de seguro nos permitirá conocer cuáles son los aspectos que los usuarios valoran más y cuales requieren de una mejoría.

La satisfacción del usuario es una consecuencia directa de la calidad de la prestación de servicio. El presente proyecto plantea conocer el nivel de la calidad de su atención que el Seguro Integral de Salud les permite en un Centro de Salud Mental Comunitario, la información que se obtendrá al ejecutar este proyecto permitirá brindar literatura científica actualizada sobre la calidad de atención que reciben en los servicios a la que tienen acceso gracias al SIS dentro de un Centro de Salud Mental Comunitario, esta data es relevante porque los Centros de Salud Mental Comunitarios son de relativa reciente implementación dentro del sistema de salud peruano, los resultados de este estudio también servirán como antecedentes a dar pie a futuros estudios que planteen evaluar la perspectiva de los usuarios del Seguro Integral de Salud en áreas extrahospitalarias con miras a plantearse nuevas estrategias para mejorar la calidad de atención en los Centros de Salud Mental Comunitarios.

I.4.2 Justificación práctica

El presente estudio presentará sus resultados al actual jefe del Centro Comunitario de Salud Mental “San Borja” para el uso de los resultados según el criterio que el encargado considere con el fin de mejorar la calidad del servicio dispuesto para los asegurados y no asegurados por el SIS. Los resultados serán clasificados en base a las dimensiones de la encuesta y los servicios, con la finalidad de que el jefe del Centro Comunitario de Salud Mental “San Borja” pueda diferenciar cuáles son las áreas que requieren medidas preventivas o correctivas en base a lo que se reporte.

Los resultados también serán públicos con la finalidad de incentivar a la construcción de futuras estrategias que permitan orientar el presupuesto brindado a los Centros Comunitarios de Salud Mental de manera que se maximice la satisfacción de los usuarios SIS y no SIS.

I.5 Limitaciones del estudio

El estudio será de índole correlacional, por lo que no podrán establecerse relaciones de causalidad. Asimismo, la veracidad de los resultados depende de la veracidad de las respuestas, por lo que siempre existe la posibilidad del sesgo de información por parte de los participantes. Al formar parte de un estudio más grande, denominado “Tendencias de la investigación sobre financiamiento de sistemas de salud en Latinoamérica entre 2018 - 2022” si bien es cierto que dicho proyecto incluía un intervalo espaciotemporal distinto y era de naturaleza retrospectiva, este trabajo se ha diseñado siguiendo pautas generales para su alineamiento metodológico a la investigación matriz.

CAPITULO II:

II.1 Marco teórico

II.1.1 Antecedentes internacionales

Mulugeta et al. en el año 2021 realizaron un estudio de tipo transversal en Etiopía cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de los clientes con el plan de seguro de salud comunitario y los factores asociados; el estudio incluyó un total de 420 participantes. Los resultados evidenciaron que la satisfacción general de los pacientes fue del 80%, los encuestados que percibieron que la disponibilidad parcial o nula de medicamentos recetados tenían 0,09 veces menos probabilidades de estar satisfechos en comparación con la disponibilidad total de medicamentos

recetados(6).

Teketel et al. en el 2021 llevaron a cabo un estudio observacional transversal en Etiopía para evaluar la magnitud de la satisfacción y los factores asociados entre 627 jefes de hogar que visitaron centros de salud con planes de seguro de salud comunitarios. Los resultados encontraron que la satisfacción de los encuestados fue del 54%; las condiciones que se asociaron a la satisfacción fueron los ingresos del hogar, el conocimiento de su paquete de seguros y la obtención de los medicamentos. La conclusión del estudio fue que realmente se requerirían de cambios considerables a nivel de la cobertura del seguro para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios(7).

Sushmita et al. en el 2023 evaluaron los factores asociados con la utilización del seguro de salud entre 224 jefes de familia en un distrito urbano de Nepal mediante un estudio de tipo observacional transversal en Ghana. La prevalencia de utilización de servicios de seguro de salud en el distrito de Bhaktapur fue del 77%; asimismo, la condición de tener un familiar con una enfermedad crónica y un número extenso de miembros en la familia se asoció significativamente con la utilización del seguro(8).

II.1.2 Antecedentes nacionales

Loayza Ramírez et al. en el año 2014 sustentaron una tesis no experimental observacional en el Hospital Nacional Dos de Mayo para determinar el nivel de satisfacción de 140 beneficiarios del seguro integral de salud en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima durante el 2014; en el 71,4% de los encuestados la satisfacción se encuentra en un nivel medio; mientras que el 19,3% sostienen que es bajo, y un 9,3% que es alto(9).

Escudero en 2017 hizo una tesis no experimental de corte transversal en el Hospital de Pomabamba cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de 171 asegurados al SIS en los consultorios

externos de medicina del Hospital de Pomabamba; el 20,5 % de los asegurados perciben una satisfacción de nivel alto, mientras que un 26,9% percibe una satisfacción baja. El estudio también concluye que existe una relación estadística entre la variable calidad de atención y satisfacción de los asegurados al SIS(10).

Roca Torres en el año 2022 defendió una tesis no experimental analítica de corte transversal en el Puesto de Salud Usibamba, Chaquicocha cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención percibida en salud y la satisfacción en 308 usuarios afiliados al SIS del Puesto de Salud Usibamba, Chaquicocha. El 73% de los usuarios refirieron estar satisfechos con el aspecto tangible del Centro de Salud; 90% sobre la empatía dentro del trato médico paciente; 86% respecto a la seguridad y 87% sobre la fiabilidad y la capacidad de respuesta. Sobre la calidad de atención, el 63% de los usuarios refirió haber tenido una calidad de atención alta, un 22% refirió recibir una calidad de atención moderada y solo un 7% una calidad de atención baja(11).

Repetto Tkachenko en el año 2021 desarrolló una tesis no experimental correlacional descriptiva en el Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla para evaluar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de 76 consumidores en el Centro Comunitario de Salud Mental La Perla. El 63% de los usuarios percibe una calidad de atención adecuada, mientras que respecto al nivel de satisfacción solo el 47% de los usuarios se consideró satisfecho con la atención recibida. Encontró una correlación positiva moderada entre la calidad y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro Comunitario de Salud Mental de La Perla, 2021(12).

II.2 Bases teóricas

II.2.1 Seguro Integral de Salud

El seguro integral de salud es un ente público que ofrece el seguro público de salud del Perú. Para el año 2022, contaba con un total del 53,1% de la población peruana asegurada, lo que lo convierte en la principal aseguradora en salud del país(1).

Actualmente existen algunos tipos de Seguro Integral de Salud siendo los siguientes:

- SIS gratuito: Que abarca a la población vulnerable y de pobreza extrema incluyendo madres embarazadas, infantes, bomberos, etc.(13).
- SIS para todos: Disponible para todos los usuarios habitantes del territorio peruano que no cuenten con un seguro de salud indiferentemente de su estado económico(13).
- SIS Microempresas: Disponible para los propietarios de pequeñas empresas que desean asegurar a sus empleados(13).
- SIS Emprendedor: Disponible para todos los trabajadores independientes que no cuenten con un seguro de salud(13).

II.2.2 La satisfacción del usuario

El concepto de satisfacción del usuario adquiere relevancia en los años 80, tiempo en el cual el concepto era asociado a calidad y evaluación; este concepto ha ido variando a lo largo de los años. La propuesta del modelo de satisfacción de Rachel Applegate expone tres modelos de satisfacción:

- El modelo de satisfacción material: Esta satisfacción material está determinada por la eficacia del sistema de recuperación(14).
- El modelo de satisfacción emocional: Este modelo sostiene que los usuarios se sienten “felices” o emocionalmente satisfechos cuando se ha respondido a sus preguntas(14).
- El modelo de satisfacción emocional múltiple: Este modelo expresa que la felicidad de los usuarios depende no sólo de las preguntas que se responden sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio(14).

II.2.3 Evaluación de la calidad de servicio: SERVQUAL

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

El modelo SERVQUAL permite medir el nivel de calidad de cualquier tipo de empresa que ofrezca servicios donde se pueda apreciar las expectativas y las valoraciones de los usuarios o clientes con respecto a la prestación del servicio que reciben, el objetivo de este modelo es plantear estrategias viables que beneficien tanto a la empresa como al usuario(15).

II.2.4 Centro de Salud Mental Comunitario

Los Centros de Salud Mental Comunitario son establecimientos de salud de categoría I-3 o I-4 que cuentan con un psiquiatra y servicios especializados para niños, adolescentes, adultos y adultos mayores; estos establecimientos ofrecen servicios especializados en adicciones y participación social y comunitaria. El modelo que siguen estos establecimientos está centrado en la comunidad, que fomenta la promoción y protección de la salud mental. Por disposición legal, los Centros de Salud Mental Comunitarios deben contar como mínimo con un médico psiquiatra, un médico de Familia, Medicina y Comunidad, psicólogos clínicos con competencias psicoterapéuticas, tecnólogo médico especialista en terapia de lenguaje, enfermera con competencias en el área de la salud mental, una trabajadora social y una técnica de enfermería(4).

II.2.5 Implementación de los Centros de Salud Mental Comunitarios

La creación y la incorporación de los Centros de Salud Mental Comunitario responden a las medidas tomadas por el Perú como respuesta al Plan de Acción sobre Salud Mental 2013 – 2020. La implementación de estos centros ha sido

impulsada por el Ministerio de Salud (MINSA) desde el año 2015, que gracias al soporte técnico y legal han permitido la distribución de recursos humanos para la formación y acción de estos centros(16).

Para el año 2024, el MINSA confirmó que se contaban con un total de 277 Centros de Salud Mental Comunitarios disponibles y activos para brindar atención. Sobre los reportes del número de usuarios atendidos en estos centros, en el periodo de enero a junio del año 2024 se atendieron un total de 900 218 casos, destacando que los trastornos atendidos más recurrentes son los trastornos asociados a la ansiedad, depresión, trastornos en niños y adolescentes y los síndromes asociados a maltrato(17).

II.3 Diseño Metodológico

II.3.1 Tipo de Investigación

El siguiente proyecto se plantea como un estudio de tipo no experimental, de corte transversal prospectivo, observacional y correlacional.

II.3.2 Población

La población de estudio serán los usuarios atendidos en los diferentes consultorios del Centro de Salud Mental Comunitario San Borja. Hasta el año 2024, el CSMC San Borja tenía bajo su jurisdicción al distrito de Miraflores, Surquillo y San Borja; sin embargo, gracias a la creación de nuevos CSMC en los distritos de Surquillo y San Isidro, actualmente el CSMC San Borja solo tiene bajo su jurisdicción únicamente a los usuarios residentes de San Borja. Reduciendo la población total de los usuarios activos a un aproximado de 2 500 en donde aproximadamente solo 1500 usuarios son atendidos por medio del Seguro Integral de Salud.

II.3.3 Muestra y muestreo

La fórmula para calcular el tamaño de muestra necesario para estimar un

coeficiente de correlación (r) con un poder estadístico específico y un nivel de significancia determinado, para una prueba de hipótesis de dos colas, es según Sucasaire (19):

$$n = ((Z_{\alpha/2} + Z_{\beta}) / 0,5 \ln(1+r/1-r))^2 + 3$$

Donde:

- n es el tamaño de muestra requerido.
- $Z_{\alpha/2}$ es el valor crítico de la distribución normal estándar correspondiente al nivel de significancia α . Por ejemplo, para un nivel de significancia del 5%, $Z_{\alpha/2}=1,96$.
- Z_{β} es el valor crítico correspondiente al poder deseado ($1 - \beta$). Por ejemplo, para un poder del 80%, $Z_{\beta}=0,84$.
- r es el coeficiente de correlación que se desea detectar.
- \ln es el logaritmo natural.

Esta fórmula se basa en la transformación de Fisher para el coeficiente de correlación, que estabiliza la varianza del coeficiente de correlación para facilitar los cálculos del tamaño de muestra.

Siguiendo los datos de Cachique et al. Donde $r= 0,476$ (20):

$$\begin{aligned} n &= (1,96+0.84) / 0,5 \ln(1+0,476/1-0,476))^2 + 3 \\ &= (2,8)/0,5 \ln(1,476/0,524))^2 + 3 \\ &= (2,8/0,5 \ln (2,816793893129771))^2 + 3 \\ &= (2,8/0,5(1,04))^2 + 3 = (2,8/(0,52))^2 + 3 \\ &= (5,384615384615385)^2 + 3 \\ &= 28,99408284023669 + 3 \\ &\sim 32 \text{ pacientes.} \end{aligned}$$

Con respecto al muestreo, este será de tipo probabilístico de tipo aleatorio simple.

II.3.4 Unidad de análisis

Conforme a lo estipulado en el *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*, la unidad de análisis debe ser entendida como el sujeto de análisis en la investigación, siendo así, la unidad de análisis planteada en este proyecto es un paciente(21).

II.3.5 Criterios de inclusión

- Usuarios afiliados al SIS que hayan recibido atención durante los últimos 3 meses en el Centro de Salud Mental Comunitario San Borja.
- Usuarios que no se encuentren afiliados al SIS que hayan recibido atención durante los últimos 3 meses en el Centro de Salud Mental Comunitario San Borja.
- Usuarios afiliados al SIS mayores de 18 años.
- Usuarios que acepten realizar el llenado de la encuesta.
- Usuarios acompañantes cuando el servicio se haya realizado sobre un menor de edad.

II.3.6 Criterios de exclusión

- Usuarios que se registren en la carpeta de “Paciente en Condición Crítica” (PCC) debido a que, por su condición, no se encuentran emocionalmente estables.
- Usuarios que no acepten participar en el estudio.
- Usuarios menores de edad.

II.3.7 Variables

Variable independiente

Condición del encuestado

Variables dependientes

Nivel de satisfacción

Variables intervinientes

Edad

Sexo

Nivel educativo

Condición del usuario

Servicio

II.3.8 Definición operacional

- **Edad:** Es la edad en años declara por el usuario al momento de responder a

la encuesta.

- **Condición del encuestado:** Es la calidad de ser usuario afiliado al SIS o no afiliado, considerando su declaración o la de sus acompañantes cuando se trate de menores de edad.
- **Sexo:** Es el sexo declarado por el usuario al momento de responder la encuesta.
- **Nivel educativo:** Es el nivel educativo autodeclarado por el usuario al momento de responder la encuesta.
- **Servicio:** Es el servicio que recibe el usuario en el que se le realizó la encuesta.
- **Nivel de satisfacción:** Es el resultado obtenido en la encuesta dispuesta que evalúa el nivel de satisfacción del usuario.

II.3.8 Operacionalización de Variables

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Valores	Tipo de variable	Escala de medición
Nivel de satisfacción	Es el resultado obtenido en la encuesta dispuesta que evalúa el nivel de satisfacción del usuario.	Fiabilidad	1. Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas 2. Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada 3. Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS 4. Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los	Del 1 al 7	Cuantitativa	Discreta

			pacientes 5. Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico			
		Capacidad de respuesta	6. Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida 7. Que la atención en el área de admisión sea rápida 8. Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio corto sea 9. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	Del 1 al 7	Cuantitativa	Discreta
		Seguridad	10. Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud 11. Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso 12. Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud 13. Que el médico u otro	Del 1 al 7	Cuantitativa	Discreta

			profesional que le atenderá le inspire confianza			
		Empatia	<p>14. Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia</p> <p>15. Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia</p> <p>16. Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia</p> <p>17. Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención</p> <p>18. Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud</p>	Del 1 al 7	Cuantitativa	Discreta
		Aspectos Tangibles	<p>19. Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes</p> <p>20. Que el consultorio y la sala de espera se</p>	Del 1 al 7	Cuantitativa	Discreta

			<p>encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes</p> <p>21. Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes</p> <p>22. Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención</p>			
Edad	Es la edad en años declara por el usuario al momento de responder al encuesta.	Sociodemo gráfico		Según lo que se registre en la encuesta	Cuantitativa	Discreta
Sexo	Es el sexo declarado por el usuario al momento de responder la encuesta.	Sociodemo gráfico	Datos generales de la encuesta	FEMENIN O MASCULINO	Cualitativo	Nominal
Nivel educativo	Es el nivel educativo autodeclarado por el usuario al momento de responder la encuesta.	Sociodemo gráfico	Datos generales de la encuesta	1. Primaria 2. Secundaria 3. Superior técnico 4. Superior universitario	Cualitativo	Ordinal
Condición del usuario	Es la calidad de ser usuario de ser afiliado al SIS o no afiliado, según su propia declaración o la de sus acompañantes,	Característica del usuario	Datos generales de la encuesta.	AFILIADO NO AFILIADO	Cualitativo	Nominal

	considerando que solo se incluirán acompañantes cuando se trate de menores de edad.					
Servicio	Es el servicio que recibe el usuario en el que se le realizó la encuesta.	Característica del usuario.	Dato registrado en la encuesta	PSICOLOGIA PSIQUIATRIA TRABAJO SOCIAL TERAPIA DE LENGUAJE MEDICINA FAMILIA Y COMUNIDAD	Cualitativo	Nominal

II.3.9 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento propuesto para evaluar el nivel de satisfacción del usuario está basado en la encuesta propuesta por Babakus y Mangold, quienes validaron la encuesta SERVQUAL para su aplicación en hospitales. En nuestro medio, la encuesta SERVQUAL ha sido ampliamente utilizada en diferentes servicios de salud, habiendo sido validada por Cabello y Chirinos(22) para su uso en nuestro medio en el año 2012, que contiene un total de 22 ítems. Este instrumento sigue la escala de evaluación Likert.

INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Cuestionario para Satisfacción del Usuario

Nombre: Encuesta satisfacción del Usuario

Autor: Parasuraman (1998)

Adaptación: Cabello et al. (2012)

Cantidad de Ítems: 22

Estructura: Escala de Likert en la codificación es: Totalmente en desacuerdo es 1, ni de acuerdo ni en desacuerdo es 4 y totalmente de acuerdo es 7.

Interpretación: Usuario satisfecho cuando la diferencia entre el valor del ítem en Expectativa y el valor del ítem en Percepción tenga un valor de cero o positivo y usuario insatisfecho cuando el valor sea negativo.

II.3.10 Plan de Recolección de datos

Por medio de una solicitud al jefe del Centro de Salud Mental San Borja, el investigador se ubicará en la sala de espera de los servicios de *PSIQUIATRIA, PSICOLOGIA, TRABAJO SOCIAL, TERAPIA DE LENGUAJE Y MEDICINA DE FAMILIA Y COMUNIDAD*, en donde, luego de explicar los fines del estudio, solicitará la participación de los usuarios. Asimismo, el investigador acompañará al personal a las visitas domiciliarias, donde también explicará los fines de su estudio y solicitará la participación de los usuarios.

II.3.11 Análisis y procesamiento de datos

Una vez obtenidas las respuestas en las encuestas de evaluación, se digitalizarán los datos en un documento Microsoft Excel 365 donde los usuarios serán codificados con números del 1 al 32. Las columnas obedecerán a los puntajes obtenidos tanto en satisfacción como en percepción de calidad en base a cada pregunta. Las características serán digitadas en otro documento Microsoft Excel 365 para su posterior análisis.

Una vez se cuenten con los documentos, se utilizará el programa IBM SPSS Statistics en su versión 29, cuya licencia perpetua ya se cuenta por haber sido adquirida por el proyecto matriz al que esta tesis se encuentra ligada. Se realizará

la categorización de las variables para su interpretación en “baja”, “media” y “alta” en la percepción de calidad y “insatisfecho” “regularmente satisfecho” y “satisfecho” en la satisfacción del usuario. La descripción de las variables cuantitativas se hará por medio del cálculo de frecuencias, medias y desviaciones estándar. Por otro lado, se va aplicará una prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov), según los resultados se calculará r de Pearson, ρ de Spearman, ANOVA o Kruskal-Wallis. Las variables cualitativas serán descritas por medio del uso de gráficos que evidencien sus proporciones y asociadas mediante ji-cuadrado) o test exacto de Fisher, según se cumpla o no los supuestos de las pruebas.

La construcción de las tablas y gráficos se realizarán por medio del programa Microsoft Excel en base a los datos obtenidos del análisis previo en el software IBM SPSS Statistics en su versión 29.

II.3.12 Consideraciones éticas

El presente proyecto respetará la confidencialidad de los resultados, por lo que los usuarios no requieren colocar sus datos de identificación en las encuestas; así mismo, por medio del Consentimiento informado (Anexo 4), los usuarios ejercerán su derecho de Autonomía de participar o no en el estudio. De igual forma, el presente proyecto será evaluado por el Comité de ética de la Facultad de Medicina San Fernando y de la Dirección Integrada de Salud (DIRIS) Lima Centro para certificar que el estudio no proporciona ningún tipo de daño a los participantes.

CAPITULO III

III.1 Cronograma del trabajo.

ACTIVIDAD	ENERO- FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
SEMANAS	1	3	6	9	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.Elaboración de proyecto	X															
2.Envío al asesor		X														
3.Correcciones pertinentes			X													
4.Envío al Comité de ética para su aprobación				X												
5.Corrección de observaciones					X											
6.Envío a la Facultad de Medicina para la aprobación del proyecto						X										
7.Envío de la solicitud a la DIRIS Lima Centro						X										
8. Recepción de permiso para acudir a las instalaciones del centro y ejecutar el proyecto							X									
9. Ejecución del proyecto								X								
10. Digitalización de las respuestas									X	X						
11.Análisis estadístico											X	X				
12. Registro de resultados												X				

13. Redacción final de la tesis														X			
14.Envío al asesor para su aprobación															X		
15.Envío para el jurado revisor															X		
16.Resolución de observaciones																X	
17.Envío de solicitud para sustentación																	X
18.Sustentación																	X

III.2 Presupuesto.

		Nº	COSTO/U	TIEMPO	TOTAL
Recursos Humanos	Investigadores	1	-----	05 meses	-----
Recursos Materiales	Hojas Bond	1000	S/17,50	05 meses	S/ 35
	Lapiceros	20	S/ 1	05 meses	S/ 20
Servicios	Fotocopia	1000	S/ 0,10	05 meses	S/ 100
	Pasaje	30	S/ 2,00	05 meses	S/ 600
	Autorización del Comité de Ética	1	S/300	1 mes	S/ 300
	TOTAL				S /1055

III.3 Recursos disponibles.

Actualmente se cuenta con acceso a un ordenador portátil y a los programas propios de Microsoft para la futura digitalización y análisis. Sobre el acceso al

software, se cuenta con un acceso al software estadístico IBM SPSS Statistics 29 (licencia perpetua). Esta investigación fue financiada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – RR N° 006081-R-23 con código de proyecto A23012471. Para el acceso al Centro de Salud Mental Comunitario, el investigador cuenta con la red de contactos necesaria para solicitar y conseguir los permisos requeridos para ejecutar el proyecto.

III.4 Referencias bibliográficas

1. MINSA. Plataforma Digital Única del Estado Peruano. 2024 [citado 16 de enero de 2025]. Seguro Integral de Salud. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/sis/institucional>
2. MINSA. Cobertura integral y gratuita para todos los asegurados del SIS está garantizada financieramente en el 2024 [Internet]. 2024 [citado 16 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/sis/noticias/891539-cobertura-integral-y-gratuita-para-todos-los-asegurados-del-sis-esta-garantizada-financieramente-en-el-2024>
3. OMS. Community mental health centres: promoting person-centred and rights-based approaches [Internet]. World Health Organization; 2021 [citado 18 de enero de 2025]. Disponible en: <https://iris.who.int/handle/10665/341642>
4. MINSA. Norma Técnica de Salud. Centros de Salud Mental Comunitario [Internet]. 2017. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4499.pdf>
5. Organización Panamericana de Salud. Avances y desafíos de la reforma de salud mental en el Perú en el último decenio [Internet]. 2023. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/58312?locale-attribute=es>
6. Hailie MT, Hassen SL, Temesgen MM. Client satisfaction on community based health insurance scheme and associated factors at Boru Meda Hospital, Northeast, Ethiopia: institutional based cross-sectional study. BMC Health Serv Res [Internet]. 30 de noviembre de 2021 [citado 17 de enero de 2025];21:1287. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8630846/>
7. Addise T, Alemayehu T, Assefa N, Erkalo D. The Magnitude of Satisfaction and Associated Factors Among Household Heads Who Visited Health Facilities with Community-Based Health Insurance Scheme in Anilemo District, Hadiya Zone, Southern Ethiopia. Risk Manag Healthc Policy [Internet]. 13 de enero de 2021 [citado 17 de enero de 2025];14:145-54. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7812036/>
8. Ghimire S, Ghimire S, Khanal P, Sagtani RA, Paudel S. Factors affecting health insurance utilization among insured population: evidence from health insurance program of Bhaktapur district of Nepal. BMC Health Serv Res. 15 de febrero de

2023;23(1):159.

9. Loayza Ramirez JG, Vasquez Perdomo I. Nivel de satisfacción de los beneficiarios del seguro integral de salud en el Hospital Nacional Dos de Mayo – Lima, 2014. Univ César Vallejo [Internet]. 2014 [citado 17 de enero de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10592>
10. Escudero Ortega JM. Satisfacción del Asegurado al SIS y Calidad de Atención que Brinda los Consultorios Externos de Medicina del Hospital de Pomabamba, de Enero a Junio 2017. Univ César Vallejo [Internet]. 2017 [citado 17 de enero de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29620>
11. Roca Torres M. Calidad de atención “Salud” y satisfacción en usuarios afiliados al SIS del Puesto de Salud Usibamba, Chaquicocha – 2022. 18 de julio de 2023 [citado 17 de enero de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/20.500.14597/5828>
12. Repetto Tkachenko LV. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla, 2021. Repos Inst - UCV [Internet]. 2022 [citado 18 de enero de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85428>
13. MINSA. Planes del Seguro Integral de Salud (SIS) [Internet]. 2024 [citado 17 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/es/institucion/sis/tema/planes-del-seguro-integral-de-salud-sis>
14. Rey Martín C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. An Doc Rev Bibliotecacon Doc [Internet]. 2000 [citado 17 de enero de 2025];(3 (S)):138-54. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=205265>
15. Ministerio de Salud (Perú). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Resolución Ministerial N.º 527-2011/MINSA*. Lima: Ministerio de Salud; setiembre 2012. 58 p.
16. Calla-Torres M, Hurtado-Ruiz M, Galvez-Olortegui J, Li-Amenero C, Calla-Torres M, Hurtado-Ruiz M, et al. Centros de salud mental comunitaria: ¿Son la solución para los problemas de salud mental en el primer nivel de atención? Rev Cuerpo Méd Hosp Nac Almanzor Aguinaga Asenjo [Internet]. abril de 2021 [citado 18 de enero de 2025];14(2):253-4. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2227-47312021000200026&lng=es&nrm=iso&tlng=es
17. MINSA. Minsa cuenta con 277 centros de salud mental comunitaria para brindar atención en trastornos y problemas psicosociales [Internet]. 2024 [citado 18 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/981298-minsa-cuenta-con-277-centros-de-salud-mental-comunitaria-para-brindar-atencion-en-trastornos-y->

18. Sánchez Carlessi H, Reyes Romero C, Mejía Sáenz K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. 2018 [citado 18 de enero de 2025]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1480>
19. Sucasaire J. Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra en investigación. Lima: Biblioteca Nacional del Perú; 2022.
20. Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera-Lozada O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. Revista de Investigación (de la Universidad Norbert Wiener). 2022; 11(2): a0013. doi: <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>
21. Sánchez Carlessi H, Reyes Romero C, Mejía Sáenz K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. 2018 [citado 18 de enero de 2025]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1480>
22. Cabello Emilio, Chirinos Jesús L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered [Internet]. 2012 Abr [citado 2025 Jun 09] ; 23(2): 88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Elemento	Descripción
Título	Satisfacción de los usuarios de un Centro de Salud Mental Comunitario según afiliación al Seguro Integral de Salud. Lima, 2025
Pregunta de Investigación	¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Mental Comunitario San Borja de Lima según su afiliación al Seguro Integral de Salud durante el periodo de julio a septiembre del año 2025?
Objetivo General	Determinar el grado de satisfacción de los usuarios de un Centro de Salud Mental Comunitario de Lima según afiliación al Seguro Integral de Salud.
Objetivos Específicos	1. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios según su afiliación al Seguro Integral de Salud en el servicio de <i>PSIQUIATRIA</i> en el Centro de Salud Mental Comunitario San Borja durante el periodo de julio a septiembre del 2025.
	2. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios según su afiliación al Seguro Integral de Salud en el servicio de <i>PSICOLOGIA</i> en el Centro de Salud Mental Comunitario.
	3. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios según su afiliación al Seguro Integral de Salud en el servicio de <i>TRABAJO SOCIAL</i> en el Centro de Salud Mental Comunitario.
	4. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios según su afiliación al Seguro Integral de Salud en el servicio de <i>TERAPIA DE LENGUAJE</i> en el Centro de Salud Mental Comunitario.
	5. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios según su afiliación al Seguro Integral de Salud en el servicio de <i>MEDICINA DE FAMILIA Y COMUNIDAD</i> en el Centro de Salud Mental Comunitario.
Variables	Independiente: Condición del usuario

	Intervinientes Edad Sexo Nivel educativo Servicio
	Dependiente: Nivel de satisfacción
Tipo de Estudio	No experimental, de corte transversal observacional y correlacional.
Metodología	Población: Usuarios del Centro de Salud Mental Comunitario San Borja.
	Muestra: Se calculó un total de 32 usuarios. Muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple.
	Instrumentos: Encuestas de Satisfacción y Calidad de atención.
	Análisis de datos: Una vez obtenidas las respuestas en las encuestas de evaluación, se digitalizarán los datos en un documento Microsoft Excel 365 donde los usuarios serán codificados con números del 1 al 32. Las columnas obedecerán a los puntajes obtenidos tanto en satisfacción como en percepción de calidad en base a cada pregunta. Las características serán digitalizadas en otro documento Microsoft Excel 365 para su posterior análisis. Una vez se cuenten con los documentos, se utilizará el programa IBM SPSS Statistics en su versión 29. Se realizará la categorización de las variables para su interpretación en “baja”, “media” y “alta” en la percepción de calidad y “insatisfecho” “regularmente satisfecho” y “satisfecho” en la satisfacción del usuario. La descripción de las variables cuantitativas se hará por medio del cálculo de frecuencias, medias y desviaciones estándar. Por otro lado, las variables cualitativas serán descritas por medio del uso de gráficos que evidencien sus proporciones. La construcción de las tablas y gráficos se realizarán por medio del programa Microsoft Excel en base a los datos obtenido del análisis previo en el software IBM SPSS Statistics en su versión 28.

Anexo 2. Ficha de toma de datos generales e información sociodemográfica de los participantes

<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio en el Centro de Salud Mental Comunitario de San Borja. Sus respuestas son totalmente confidenciales y anónimas. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas. Marca con una (x) donde considere su respuesta.</p>	
Condición del encuestado	<p>1. Usuario Afiliado al SIS</p> <p>2. Usuario no Afiliado al SIS</p>
Edad del encuestado en años	
Sexo	<p>1. Masculino</p> <p>2. Femenino</p>
Nivel educativo	<p>1. Primaria</p> <p>2. Secundaria</p> <p>3. Superior técnico</p> <p>4. Superior universitario</p>
Consultorio donde fue atendido	
Persona que realizó la atención	<p>1. Médico</p> <p>2. Psicólogo</p> <p>3. Enfermero</p> <p>4. Terapista ocupacional</p>

Anexo 3. Encuesta de satisfacción de los usuarios del SIS atendidos en el CSMC San Borja

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo 4. **Consentimiento informado**

Consentimiento Informado para Participar en el Estudio de Investigación
**Satisfacción de los usuarios de un Centro de Salud Mental Comunitario
según afiliación al Seguro Integral de Salud. Lima, 2025.**

Estimado usuario del CSMC SAN BORJA, le saluda cordialmente Pedro Alejandro Paz Salazar, bachiller de medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, actualmente me encuentro realizando un estudio cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención de los usuarios del CSMC SAN BORJA afiliados al SIS.

Por lo que solicito que su persona responda con honestidad y libertad las preguntas dispuestas en la presente encuesta.

Sobre los riesgos y beneficios del estudio, la resolución de la presente encuesta no involucra riesgos físicos o emocionales hacia su persona.

Se le invita a participar en el siguiente trabajo de investigación. Usted debe decidir si desea participar o no.

Sírvase tomarse su tiempo para llegar a una decisión. Lea lo que aparece a continuación y consulte con el médico responsable del estudio sobre cualquier duda que pueda tener.

¿Por qué se está realizando el estudio?

La satisfacción del usuario es una consecuencia directa de la calidad de la prestación de servicio. El presente proyecto plantea conocer el nivel satisfacción en su atención que el Seguro Integral de Salud les permite en un Centro de Salud Mental Comunitario, la información que se obtendrá al ejecutar este proyecto permitirá brindar literatura científica actualizada sobre la calidad de atención que reciben en los servicios a la que tienen acceso gracias al SIS dentro de un Centro de Salud Mental Comunitario, esta data es relevante porque los Centros de Salud Mental Comunitarios son de relativa reciente implementación dentro del sistema de salud peruano, los resultados de este estudio también servirán como antecedentes a dar pie a futuros estudios que planteen evaluar la perspectiva de los usuarios del Seguro Integral de Salud en áreas extrahospitalarias con miras a plantearse nuevas estrategias para mejorar la calidad de atención en los Centros de Salud Mental Comunitarios.

¿Quiénes deben participar?

Participarán todos los pacientes del CSMC SAN BORJA atendidos en los servicios de *PSIQUIATRIA, PSICOLOGIA, TRABAJO SOCIAL, TERAPIA DE LENGUAJE Y MEDICINA DE FAMILIA Y COMUNIDAD*, que acepten participar en el estudio.

¿Qué me pedirán que haga?

Se le solicitará que responda un formulario de 5 preguntas de datos generales, 1 encuesta con 22 preguntas y otra con 11 preguntas adicionales.

¿Qué beneficio puedo esperar?

Los resultados serán reportados a modo de estadísticas al encargado jefe del CSMC SAN BORJA, para que se pueda mejorar la atención recibida hacia todos los usuarios del centro.

¿La información que será recolectada será confidencial?

Los resultados obtenidos serán totalmente anónimos, y utilizados únicamente para los fines del estudio.

¿A quién llamo si tengo preguntas?

Al investigador, Pedro Alejandro Paz Salazar, bachiller de medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, mi celular es +51 971 123 535.

¿Puedo rehusarme a participar del estudio?

Su participación en este estudio es completamente voluntaria, por lo que puede optar por retirarse en cualquier momento y sin repercusión alguna.

Habiendo leído la información brindada, y entendiendo los fines del estudio.

Yo _____ identificado con mi DNI/CE _____

Acepto participar voluntariamente del estudio **Nivel de satisfacción de los usuarios de un Centro de Salud Mental Comunitario de Lima según afiliación al Seguro Integral de Salud.**

Lima.....de.....del 2025

Firma del voluntario

Firma del acompañante

Firma del investigador