



Decenio de la Igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pueblo Libre, 15 de Julio del 2021

INFORME N° 012-2021-MINSA-HSR-OGC-AKRP

A : **M.C. Jean Richard Flores Vílchez**
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

Página | 1

Asunto : Informe del resultado de la Encuesta de satisfacción de los Usuarios Externos en el trámite de Admisión y Alta del Hospital Santa Rosa

Es grato dirigirme a usted saludándolo cordialmente y a la vez hacerle llegar el Informe del resultado de la Encuesta de satisfacción de los Usuarios Externos en el trámite de Admisión y Alta del Hospital Santa Rosa, realizado durante el mes de junio 2021.

I. BASE LEGAL

- 1.1 Ley N° 26842. Ley general de Salud.
- 1.2 Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el "Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- 1.3 Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud".
- 1.4 Resolución Ministerial N° 1022-2007/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa.
- 1.5 Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N° 050-MINSA/DGSP-V.02: "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- 1.6 Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".
- 1.7 Resolución Directoral N° 258-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa.
- 1.8 Resolución Directoral N° 541-2015-DG-HSR-IGSS, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa.
- 1.9 Resolución Directoral N° 033-2021-MINSA-HSR-DG, que aprueba el Plan Anual de Gestión de la Humanización de la Atención de los Pacientes del Hospital Santa Rosa – 2021.
- 1.10 Resolución Directoral N° 046-2021-MINSA-HSR-DG, que aprueba el Plan Anual de la Oficina de Gestión de la Calidad año 2021.

II. ANÁLISIS

2.1 Objetivos:

- Identificar el nivel de satisfacción de los Usuarios Externos en el trámite de Admisión y Alta del Hospital Santa Rosa.

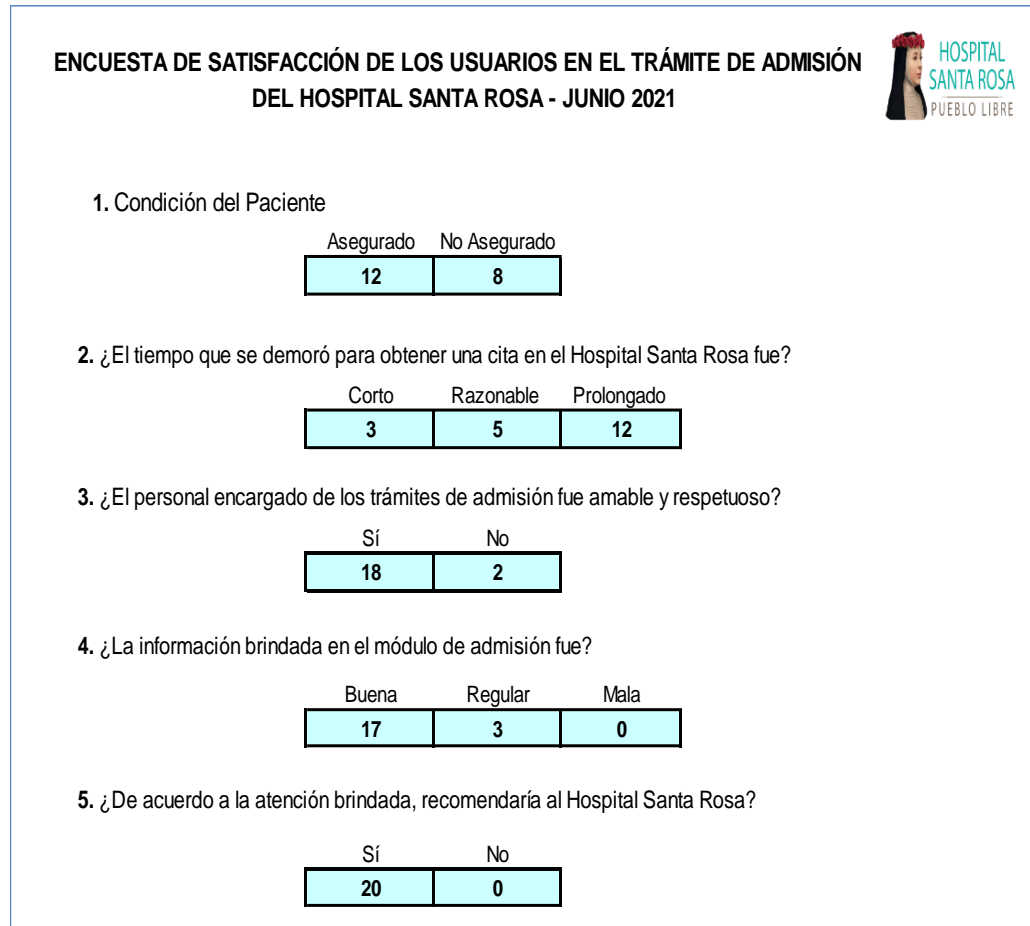
Decenio de la Igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

- Evaluar la calidad de la atención, aportado procesos eficientes y eficaces en beneficio los Usuarios Externos en el trámite de Admisión y Alta del Hospital Santa Rosa.
- 2.2 **Población de estudio:** pacientes asegurados y no asegurados que realizaron tramites de admisión y alta en el Hospital Santa Rosa, durante el mes de abril.
- 2.3 **Criterios de Inclusión:**
- Pacientes de ambos sexos mayores de 18 años de edad, que haya realizado algún trámite de admisión de forma presencial para la obtención de cita en el local anexo ubicado en Moreyra y Riglos.
 - Pacientes de ambos sexos mayores de 18 años de edad, que se encuentren en condición de alta, realizando los trámites respectivos para concretar su salida.
 - Usuarios externos que cumplan con los criterios mencionados anteriormente y además brinde su aprobación para ser encuetado.
- 2.4 **Criterios de Exclusión:**
- Pacientes menores de 18 años y aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
 - Usuarios externos que no deseen participar con la encuesta de satisfacción.
- 2.5 **Instrumentos:** se diseñaron dos encuestas de satisfacción, la encuesta de trámite de admisión consta de 04 preguntas cerradas y la encuesta de trámite de alta consta de 08 preguntas cerradas.
- 2.6 **Recolección de datos:** realizado por el personal de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa, previamente capacitado en el manejo de las encuestas; la entrevista se realizó a los pacientes que cumplan con los criterios de inclusión; se les explico que la naturaleza de la encuesta era anónima y que sus respuestas no alterarían una futura prestación de servicios de salud en la institución.
- Debido a la coyuntura sanitaria nacional, se aplicaron 20 encuestas de trámite de admisión y 20 encuestas de trámite de alta.
- 2.7 **Tabulación de datos:** los gráficos corresponden a los porcentajes de respuestas a cada una de las preguntas formuladas en las encuestas, las respuestas brindadas son tabuladas mediante el procedimiento de paloteo y luego llevados a una matriz en excel para graficar los porcentajes de satisfacción.

*Decenio de la Igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres**"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

2.8 Tabla de frecuencia de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Externos en el trámite de admisión del Hospital Santa Rosa



Página | 3

2.9 Resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios en el Trámite de Admisión del Hospital Santa Rosa

Los gráficos y el análisis que se presentan corresponden a porcentajes de respuestas a cada una de las preguntas formuladas en la encuesta, las cuales nos permitirán medir el grado de satisfacción.

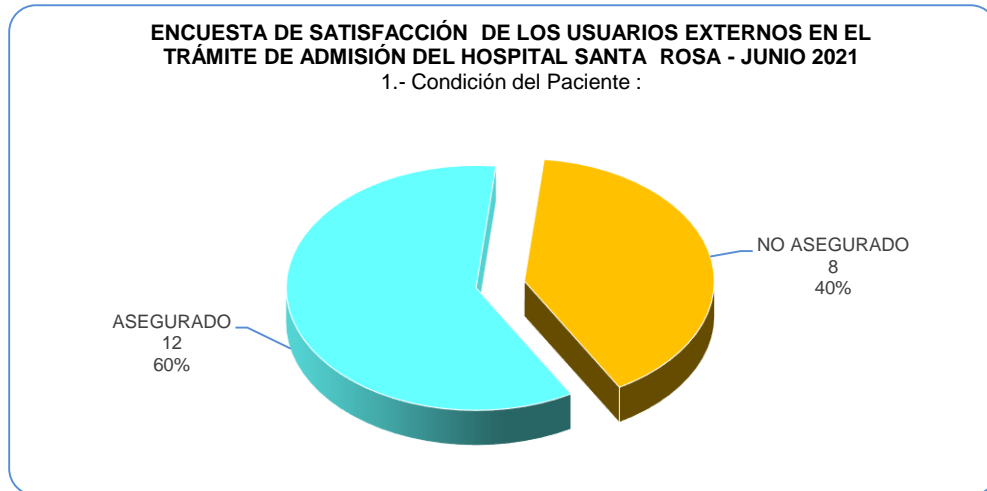
2.9.1 En relación a la pregunta: ¿Condición del Paciente?

Del total de 20 pacientes encuestados, el 60% de los encuestados manifestaron ser pacientes asegurados y el 30% restante indicaron ser pacientes no asegurados.

Decenio de la Igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Gráfico N° 01: Porcentaje de encuestados de acuerdo a la condición del paciente. HSR - Junio 2021



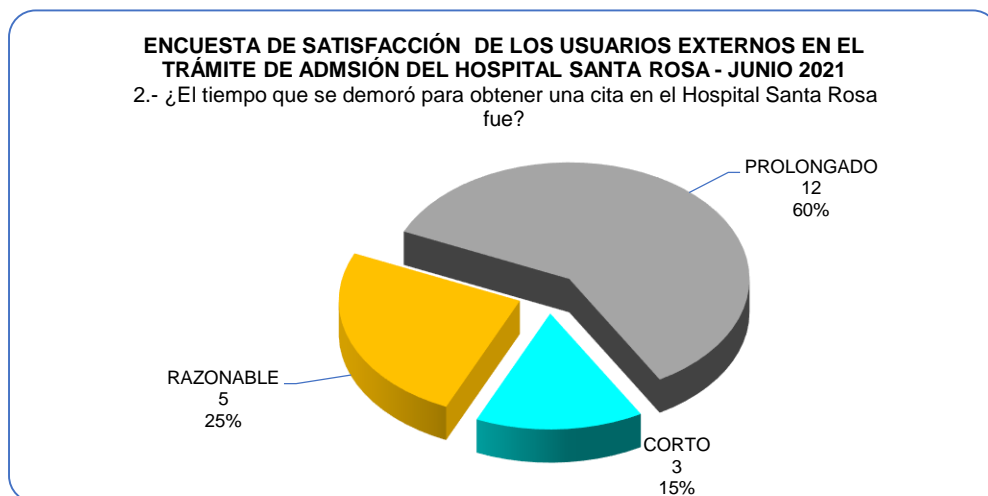
Página | 4

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

2.9.2 En relación a la pregunta: ¿El tiempo que se demoró para obtener una cita en el Hospital Santa Rosa fue?

Del total de 20 pacientes encuestados, el 15% de los encuestados manifestaron que el tiempo para obtener una cita es corto, el 25% de los encuestados manifestaron que el tiempo para obtener una cita es razonable y el 60% de los encuestados indicaron que el tiempo para obtener una cita es prolongado.

Gráfico N° 02: Porcentaje de tiempo de espera para obtener una cita. HSR - Junio 2021



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Decenio de la Igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres

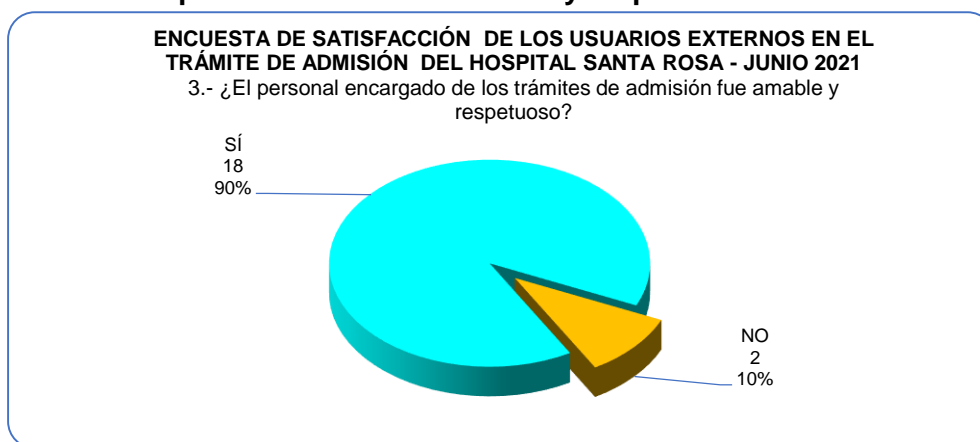
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

2.9.3 En relación a la pregunta: ¿El personal encargado de los trámites de admisión fue amable y respetuoso?

Del total de 20 pacientes encuestados, el 90% de los encuestados manifestaron que el personal encargado de los trámites de admisión fue amable y respetuoso y por el contrario el 10% de encuestados restantes manifestaron lo contrario.

Página | 5

Gráfico N° 03: Porcentaje de personal encargado de los trámites de admisión que brinda atención amable y respetuosa. HSR - Junio 2021

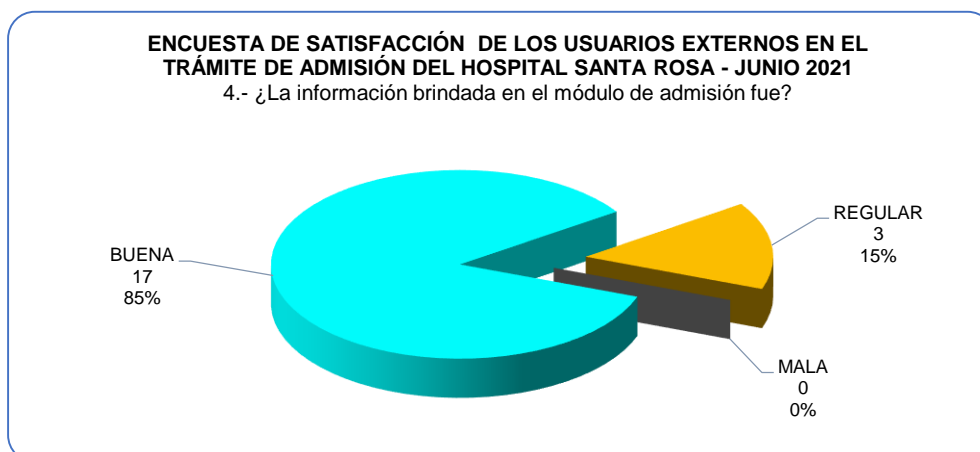


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

2.9.4 En relación a la pregunta: ¿La información brindada en módulo de admisión fue?

Del total de 20 pacientes encuestados, el 85% de los encuestados manifestaron que la información brindada fue buena, el 15% de los encuestados indican que recibieron atención regular, ningún encuestado indico haber recibido mala atención en el módulo de admisión.

Gráfico N° 04: Porcentaje del tipo de atención brindada en el módulo de admisión. HSR - Junio 2021



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Decenio de la Igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres

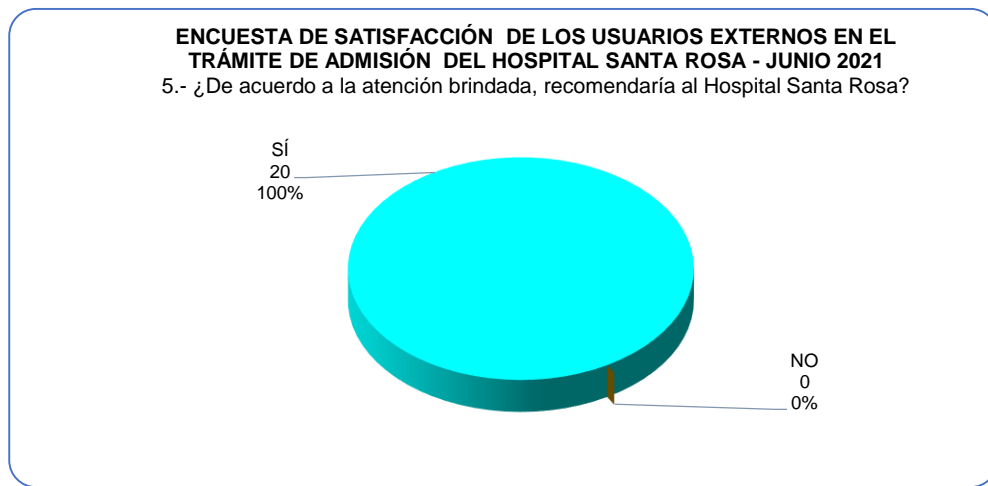
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

2.9.5 En relación a la pregunta: ¿De acuerdo a la atención brindada, recomendaría al Hospital Santa Rosa?

Del total de 20 pacientes encuestados, la totalidad de estos indican que de acuerdo a la atención recibida recomendarían al Hospital Santa Rosa.

Gráfico N° 05: Porcentaje de usuarios externos encuestados que recomendarían al Hospital Santa Rosa. HSR - Junio 2021

Página | 6



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Decenio de la Igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

2.10 Tabla de frecuencia de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Externos en el trámite de alta del Hospital Santa Rosa

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL TRÁMITE DE ALTA DEL HOSPITAL SANTA ROSA - JUNIO 2021



Página | 7

1. Condición del Paciente

Asegurado	No Asegurado
17	3

2. ¿Fue comunicado oportunamente que se iba a dar de alta?

Sí	No
18	2

3. ¿Al encontrarse en condición de alta, el personal del servicio lo orientó y brindó información clara y precisa acerca del trámite que debe realizar para su salida?

Sí	No
15	5

4. ¿Al momento del alta se le entregó las indicaciones a seguir para el cuidado de su salud en casa?

Sí	No
20	0

5. ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?

Sí	No
12	8

6. ¿El personal administrativo involucrado en el trámite de alta fue amable, respetoso y lo orientó acerca del trámite de alta?

Sí	No
20	0

7. ¿De acuerdo a la atención brindada, recomendaría al Hospital Santa Rosa?

Sí	No
20	0

Decenio de la Igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

2.11 Resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios en el Trámite de Alta del Hospital Santa Rosa

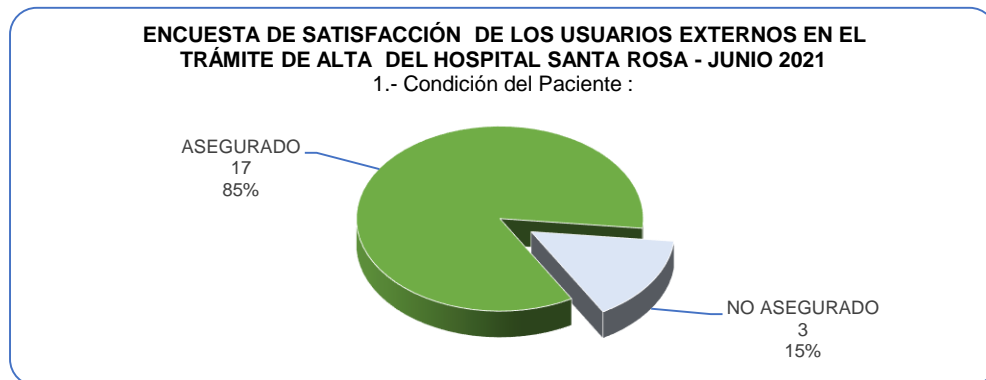
Los gráficos y el análisis que se presentan corresponden a porcentajes de respuestas a cada una de las preguntas formuladas en la encuesta, las cuales nos permitirán medir el grado de satisfacción.

Página | 8

2.11.1 En relación a la pregunta: ¿Condición del Paciente?

Del total de 20 pacientes encuestados, el 85% de los encuestados manifestaron ser pacientes asegurados y el 15% restante indicaron ser pacientes no asegurados.

Gráfico N° 06: Porcentaje de encuestados de acuerdo a la condición del paciente. HSR - Junio 2021

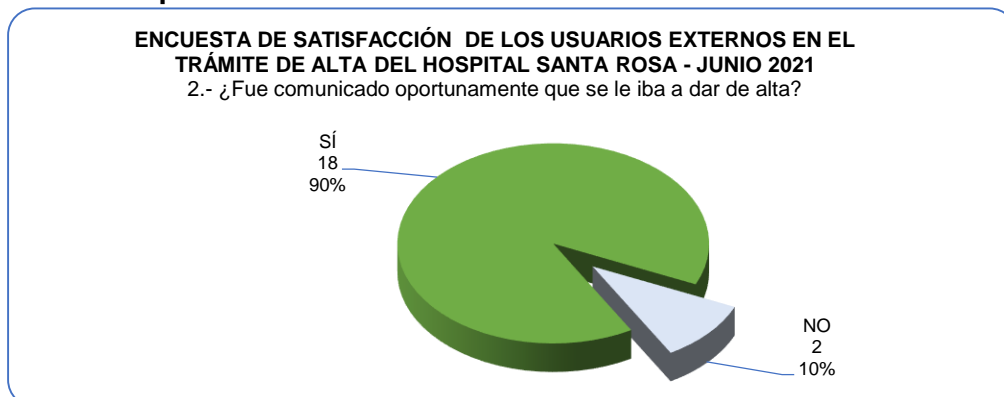


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

2.11.2 En relación a la pregunta: ¿Fue comunicado oportunamente que se le iba a dar de alta?

Del total de 20 pacientes encuestados, el 90% de los encuestados manifestaron que sí se les comunico oportunamente que serían dados de alta; mientras que el 10% de los encuestados indicó que no les comunico oportunamente.

Gráfico N° 07: Porcentaje de encuestados que se les comunico oportunamente la condición de alta. HSR - Junio 2021



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Decenio de la Igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres

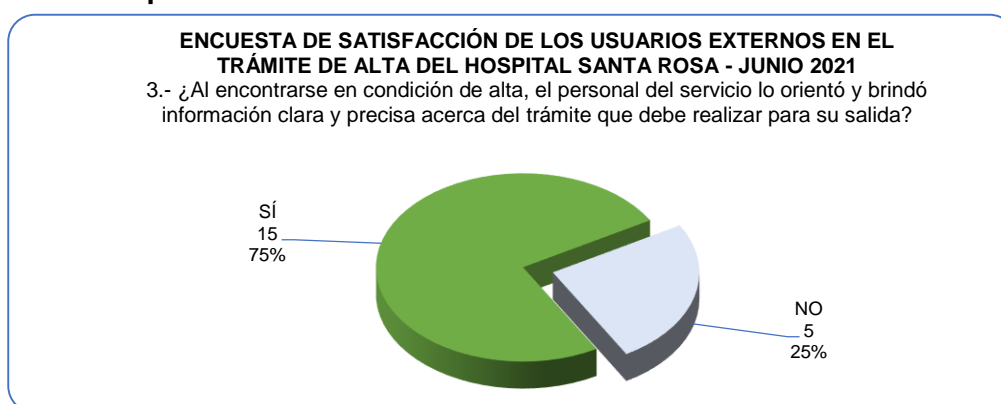
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

2.11.3 En relación a la pregunta: ¿Al encontrarse en condición de alta, el personal del servicio lo orientó y brindó información clara y precisa acerca del trámite que debe realizar para su salida?

Del total de 20 pacientes encuestados, el 75% de los encuestados manifestaron el personal del servicio lo orientó y brindó información clara y precisa acerca del trámite que debe realizar para su salida, mientras que el 25 % de los encuestados manifestaron lo contrario.

Página | 9

Gráfico N° 08: Porcentaje de encuestados que se les comunico oportunamente la condición de alta. HSR - Junio 2021

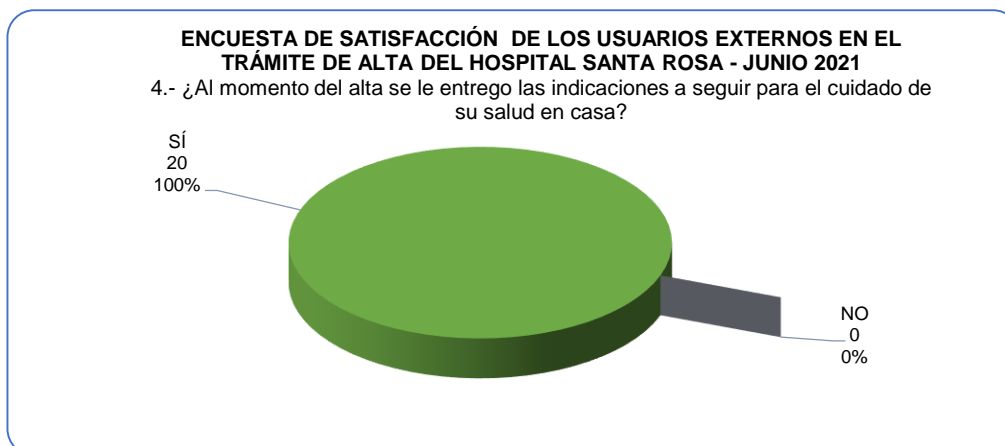


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

2.11.4 En relación a la pregunta: ¿Al momento del alta se le entregó las indicaciones a seguir para el cuidado de su salud en casa?

Del total de 20 pacientes encuestados, la totalidad indica que al momento del alta sí se le entregó las indicaciones a seguir para el cuidado de su salud en casa.

Gráfico N° 09: Porcentaje de encuestados que al momento del alta se les entregó las indicaciones a seguir para su cuidado de su salud en casa. HSR - Junio 2021



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Decenio de la Igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres

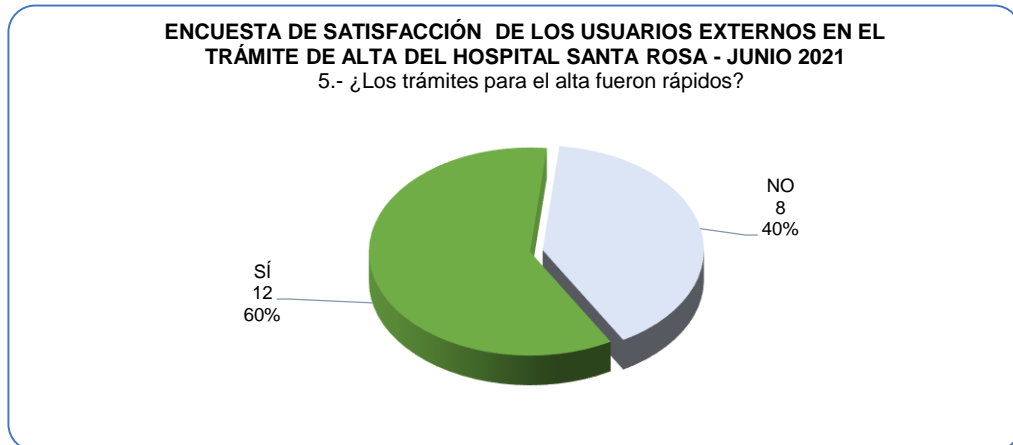
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

2.11.5 En relación a la pregunta: ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?

Del total de 20 pacientes encuestados, el 60% de los encuestados manifestaron que los trámites para el alta fueron rápidos; mientras que el 40% restante indicó lo contrario.

Gráfico N° 10: Porcentaje de encuestados que indicaron si los trámites para el alta fueron rápidos. HSR - Junio 2021

Página | 10

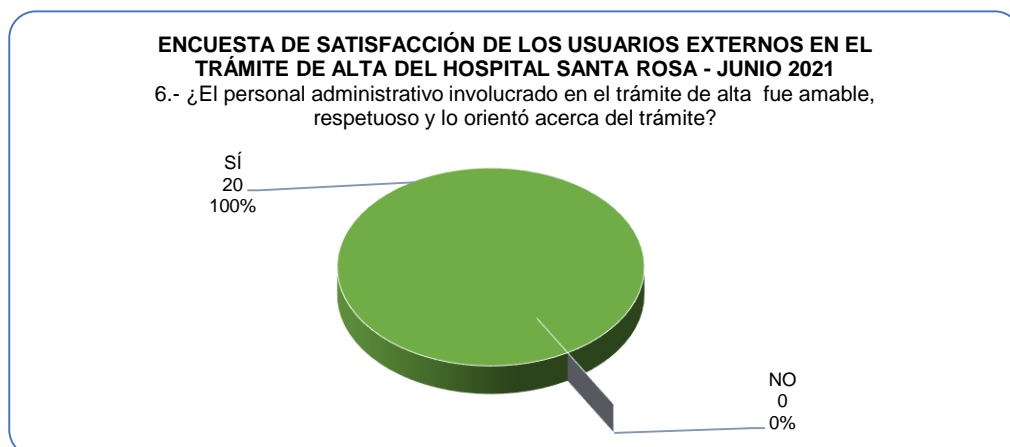


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

2.11.6 En relación a la pregunta: ¿El personal administrativo involucrado en el trámite de alta fue amable, respetuoso y lo orientó acerca del trámite de alta?

Del total de 20 pacientes encuestados, todos indicaron que el personal administrativo involucrado en el trámite de alta fue amable, respetuoso y los orientó.

Gráfico N° 11: Porcentaje de encuestados que recibieron trato amable, respetuoso y orientación acerca de los trámites para el alta por el personal administrativo. HSR - Junio 2021



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

Decenio de la Igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

2.11.7 En relación a la pregunta: ¿De acuerdo a la atención brindada, recomendaría al Hospital Santa Rosa?

De los 20 pacientes encuestados, todos mencionaron que recomendarían al Hospital Santa Rosa, por la atención recibida durante los días de hospitalización.

Gráfico N° 12: Porcentaje de encuestados que recomendarían al Hospital Santa Rosa. HSR - Junio 2021



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

III. CONCLUSIONES

- 3.1 Del total de usuarios externos que participaron en la encuesta de satisfacción en el trámite de admisión, el 100% indica sentirse satisfechos con la atención recibida y que recomendarían al Hospital Santa Rosa.
- 3.2 El 60% de los pacientes encuestados, califican como prolongado el tiempo de espera para la obtención de citas.
- 3.3 Del total de usuarios externos que participaron en la encuesta de satisfacción en el trámite de alta, el 100% indica sentirse satisfechos con la atención recibida y que recomendarían al Hospital Santa Rosa.
- 3.4 El 25% de los pacientes encuestados, indican no haber recibido del personal del servicio donde se encontraban hospitalizados, orientación oportuna acerca de los trámites para el alta.



Decenio de la Igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

IV. RECOMENDACIONES

A la Oficina de Estadística e Informática

4.1 Socializar el informe con el personal del Área de Admisión Principal, con la finalidad que conozcan las necesidades de nuestros usuarios externos acerca del trámite de admisión.

4.2 Implementar mecanismos que conlleven a reducir el tiempo de espera para la obtención de citas.

A las Jefaturas de los Departamentos de Medicina, Cirugía, Pediatría, Oncología y Gineco-obstetricia involucrados en el Trámite de Alta

4.3 Notificar y socializar el informe con su personal a cargo, a fin de mantener o incrementar las condiciones favorables de nuestros usuarios externos acerca del trámite de alta.

4.4 Realizar las acciones que sean necesarias a fin de que el paciente reciba información oportuna y comprensible acerca de cómo realizar los trámites para su alta hospitalaria.

C.D. A. Keila Ramos Pérez
C.O.P. 37537
Equipo Técnico de la OGC-HSR