



PERÚ

Ministerio de  
Salud

Dirección de Redes  
Integradas de Salud-Lima  
Centro

Hospital Santa  
Rosa



HOSPITAL  
SANTA ROSA

PUEBLO LIBRE

Calidez, ciencia y experiencia a su servicio

OFICINA DE GESTIÓN DE LA  
CALIDAD

# INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA A LOS USUARIOS EXTERNOS DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA, HOSPITALIZACIÓN Y CONSULTORIOS EXTERNOS – HSR SERVQUAL

PRIMER  
SEMESTRE  
2021



## **OBJETIVO GENERAL**

Medir la satisfacción del usuario externo mediante una metodología estandarizada y de aplicación periódica en el Hospital Santa Rosa.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Medir la satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa en el periodo enero a junio 2021.
- Medir la satisfacción del usuario externo del Servicio de Hospitalización del Hospital Santa Rosa en el periodo enero a junio 2021.
- Medir la satisfacción del usuario externo del Servicio de Consultorios Externos del Hospital Santa Rosa en el periodo enero a junio 2021.

## **BASE LEGAL**

1. Ley N°26842, Ley General de Salud.
2. Ley N°29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
3. Decreto Supremo N°013-2006-SA, que aprueba el “Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
4. Resolución Ministerial N°1263-2004/MINSA Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de la Estructura de Calidad en los Unidades de gestión de la calidad de Hospitales
5. Resolución Ministerial N°519-2005/MINSA que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud”.
6. 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”.
7. Resolución Ministerial N°1022-2007/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa.
8. Resolución Ministerial N°727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”, del 29 de octubre del 2009.
9. Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA que aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
10. Resolución Ministerial N°095-2012/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la elaboración de Proyectos de Mejora y la aplicación de Técnicas y herramientas para la Gestión de la Calidad.
11. Resolución Directoral N°168-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Gestión de la Calidad.
12. Resolución Directoral N°258-2014-SA-DS-HSR- OEPE/DG, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Gestión de la calidad.
13. 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.
14. Resolución Directoral N° 046-2021-MINSA-HSR-DG, que aprueba el Plan Anual de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa – 2021.

## RESPONSABLES

Son responsables de la presente encuesta:

- Oficina de Gestión de la Calidad del HSR  
M.C. Jean Flores Vílchez  
Jefe de la Oficina de Gestión de la calidad.
- Aplicación de Encuestas:  
C.D. Keila Ramos Pérez  
Profesional de la Salud de la OGC.
- Digitación de encuestas y procesamiento de datos:  
Sra. M. Janet Díaz Rodríguez  
Miembro del Equipo Técnico de la OGC.
- Elaboración y Diseño de Informe:  
Sra. M. Janet Díaz Rodríguez  
Miembro del Equipo Técnico de la OGC.
- Revisión del informe:  
M.C. Jean Flores Vílchez  
Jefe de la Oficina de Gestión de la calidad.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

La encuesta para la medición de la satisfacción se aplica en las áreas de Emergencia, Hospitalización y Consultorios Externos del Hospital Santa Rosa.

## DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

### Instrumento de medición:

El instrumento que se utiliza es la encuesta SERVQUAL modificada, aprobada con Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA que aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc., desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, la brecha existente entre ambas y el indicador para mejorar.

Esta herramienta incluye 22 preguntas **de Expectativas** y 22 preguntas **de Percepciones**, distribuidos en 5 Dimensiones de evaluación de la Calidad:

- **Dimensión Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05

Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó

- **Dimensión Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 al 09

Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

- **Dimensión Seguridad:** Preguntas del 10 al 13.

Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

- **Dimensión Empatía:** Preguntas del 14 al 18.

Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.

- **Dimensión Aspectos Tangibles:** Preguntas del 19 al 22.

Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

## PROCESAMIENTO DE DATOS

Consiste en la digitación y reporte de los resultados según el Aplicativo para la Evaluación de Satisfacción del Usuario Externo.

Para identificar a los usuarios satisfechos e insatisfechos se calcula la diferencia entre percepciones (P) y las expectativas (E) para cada pregunta y para cada entrevistado.

Se estima el porcentaje, de usuarios satisfechos para cada pregunta, y para cada dimensión de la calidad y un porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos.

## NÚMERO DE MUESTRA

El número de encuestas por cada área evaluada es la siguiente

- Emergencia : 30 encuestas
- Hospitalización : 30 encuestas
- Consultorio Externo : 30 encuestas

## **SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HSR**

### **PRIMER SEMESTRE**

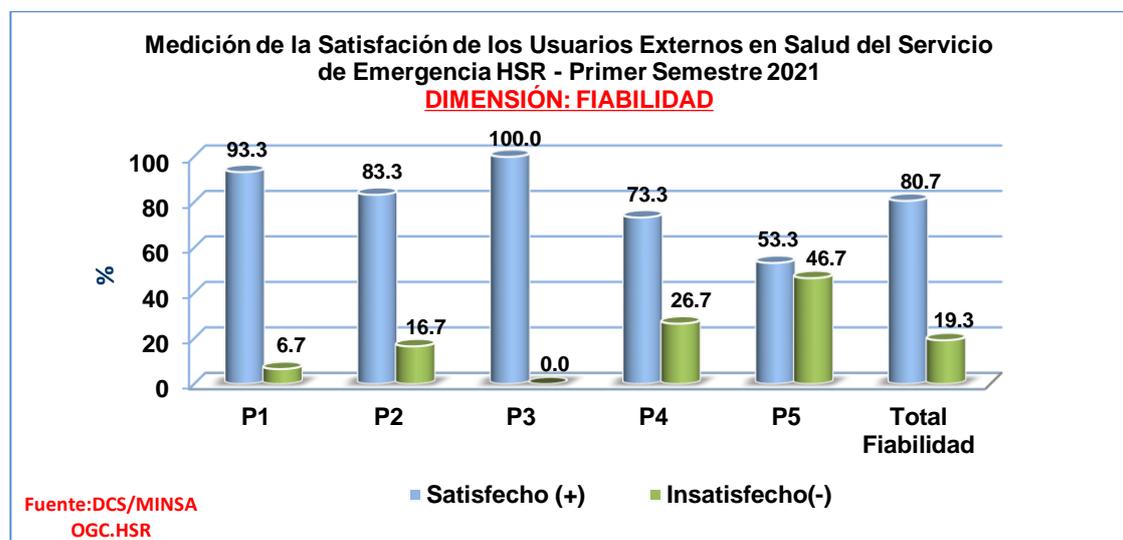
**2021**

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

### Dimensión: Fiabilidad

Para esta dimensión que concierne a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó; las preguntas que más satisfacción muestran son: P3 con 100.0% indicando que la atención por emergencia sí estuvo a cargo de un médico y la pregunta que más insatisfacción mostró es la P5 con 46.7% es decir que la farmacia de emergencia no conto con los medicamentos que recetó el médico.

**Gráfico N° 1. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Fiabilidad en el Servicio de Emergencia del HSR - Primer Semestre 2021**



Fuente: MINSА/HSR - OGC

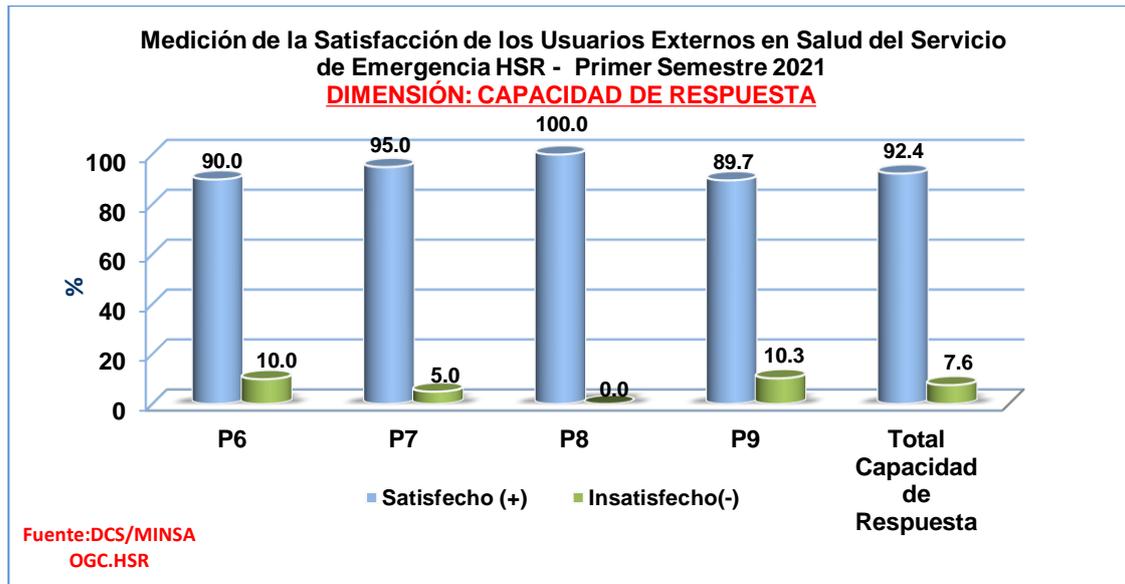
### Preguntas:

<b>E1</b>	Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia , sin importar su condición socioeconómica
<b>P1</b>	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?
<b>E2</b>	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente
<b>P2</b>	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?
<b>E3</b>	Que su atención en emergencia esté a cargo del médico
<b>P3</b>	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?
<b>E4</b>	Que el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.
<b>P4</b>	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?
<b>E5</b>	Que la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico
<b>P5</b>	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?

**Dimensión: Capacidad de Respuesta**

Para esta dimensión que concierne a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; observamos que la pregunta P8 obtuvo mayor satisfacción con 100.0% manifestando que la atención para tomarse los exámenes radiológicos (Radiografías, ecografías, otros) por emergencia fue rápida y la pregunta que mostro mayor insatisfacción es la P9 con 10.3% evidenciando que la atención en la farmacia de emergencia no fue rápida.

**Gráfico N° 2. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Capacidad de Respuesta en el Servicio de Emergencia del HSR - Primer Semestre 2021.**



Fuente: MINSA/HSR - OGC

**Preguntas:**

**E6** Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida

**P6** ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?

**E7** Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida

**P7** ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?

**E8** Que la atención para tomarse exámenes radiológicos(radiografías, ecografías, otros) sea rápida

**P8** ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?

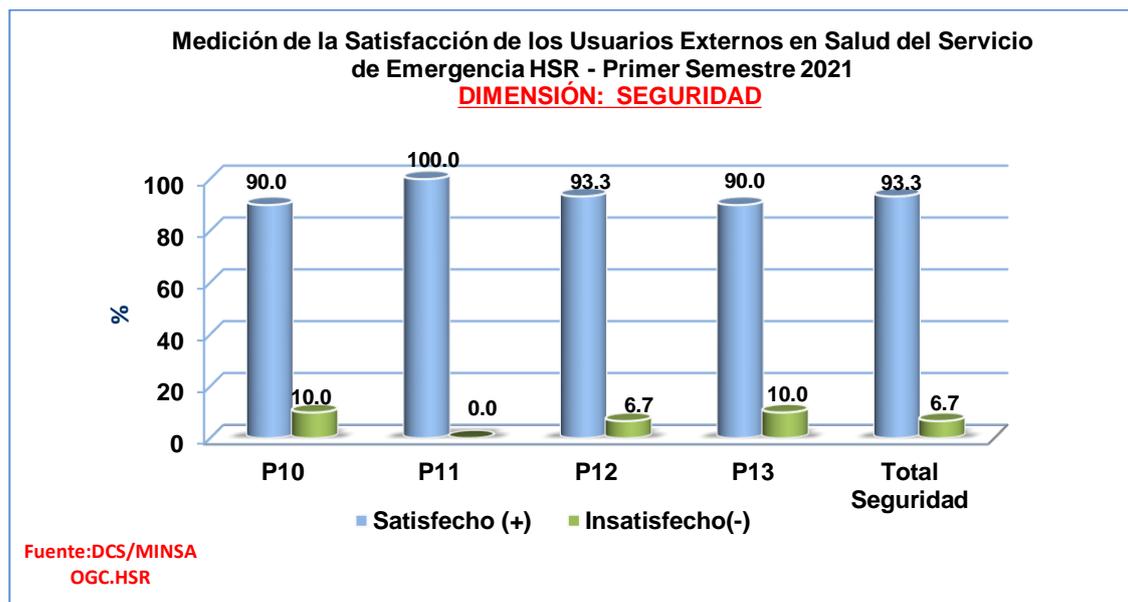
**E9** Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida

**P9** ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?

### Dimensión: Seguridad

Para esta dimensión que concierne a cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; se observa que la pregunta P11 obtuvo mayor satisfacción con 100.0% evidenciando para este grupo de pacientes que durante la atención en el servicio de emergencia se respetó su privacidad, mientras que las preguntas: P10 y P13 alcanzaron mayor insatisfacción con 10.0% evidenciando que para este grupo de pacientes el problema es que el medico que lo atendió no le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas sobre su problema de salud y que su atención por el cual fue atendido no fue resulta o mejorada.

**Gráfico N° 3. Resultados de las Preguntas que conforman la Dimensión de Seguridad en el Servicio de Emergencia del HSR – Primer Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

### Preguntas:

**E10** Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

**P10** ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?

**E11** Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad

**P11** ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?

**E12** Que el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido

**P12** ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

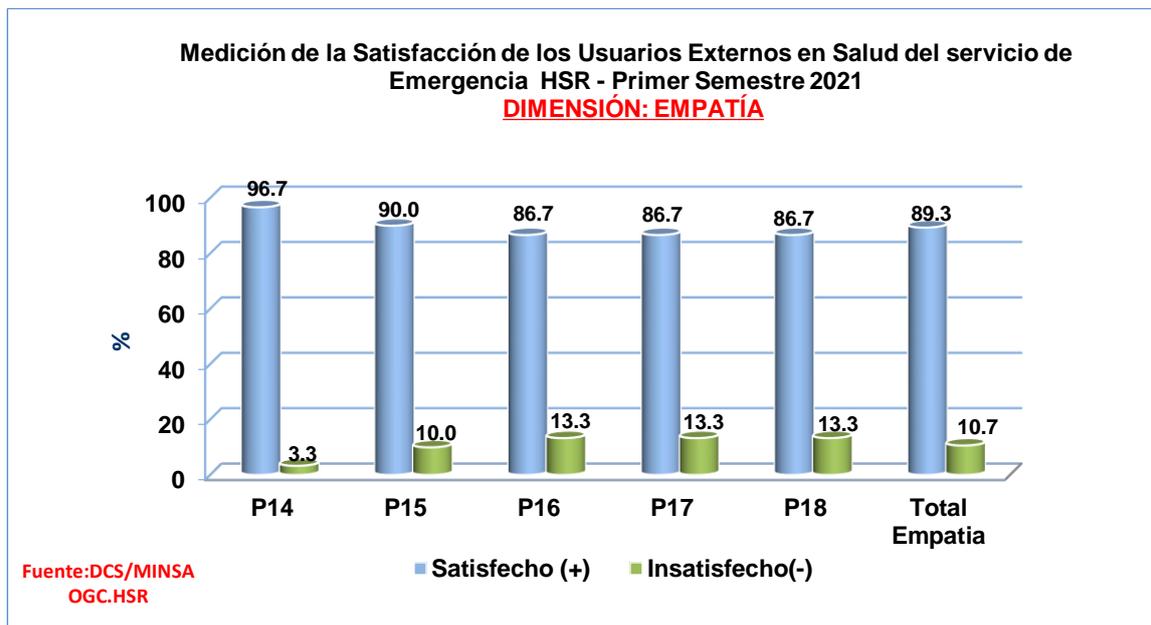
**E13** Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore

**P13** ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?

## Dimensión: Empatía

Para esta dimensión que concierne a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, brindando cuidado y atención individualizada; se observa que las preguntas que alcanzaron mayor satisfacción fue la P14 con el 96.7% indicando que el personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia, mientras que las P16, P17 y P18 alcanzaron mayor insatisfacción con 13.3% cada uno de ellos evidenciando que para este grupo el medico no le explico al paciente o a su familiar el problema de salud, ni los procedimientos o análisis que le realizaron y el tratamiento que recibiría: tipo de medicamentos, dosis y efecto adversos durante su atención.

**Gráfico N° 4. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Empatía en el servicio de Emergencia del HSR - Primer Semestre 2021**



Fuente: MINS/HSR – OGC

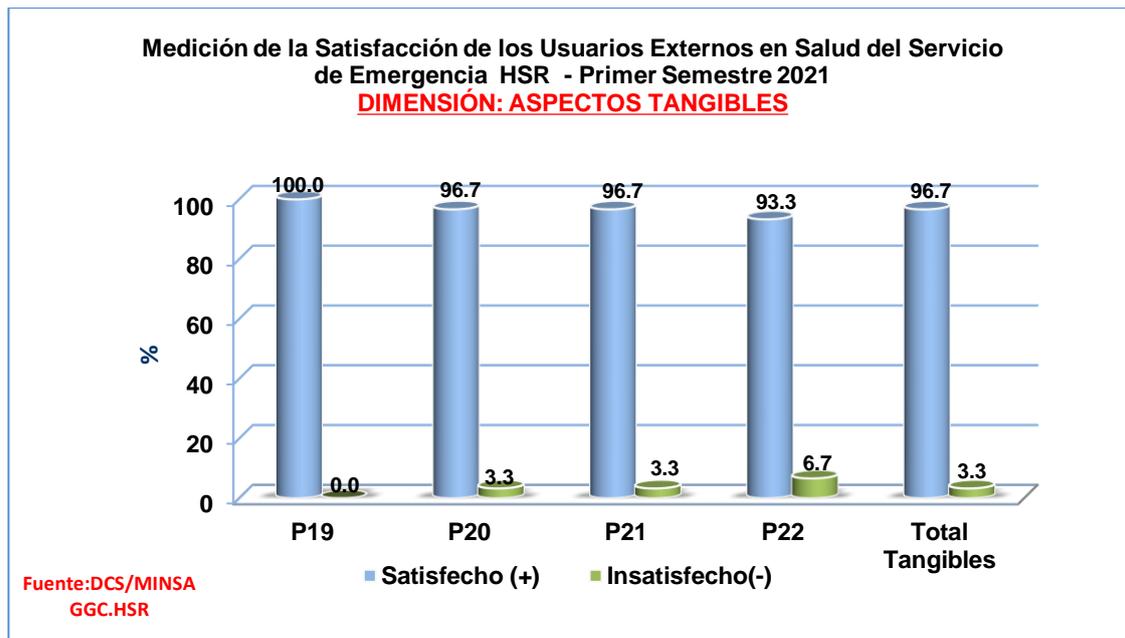
### Preguntas:

- |            |  |
|------------|--|
| <b>E14</b> | Que el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia   |
| <b>P14</b> | ¿El personal de emergencia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?   |
| <b>E15</b> | Que el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención        |
| <b>P15</b> | ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?           |
| <b>E16</b> | Que el médico le explique a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención                             |
| <b>P16</b> | ¿El médico le explico a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención?                                |
| <b>E17</b> | Que el médico le explique a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que realizaran                                |
| <b>P17</b> | ¿El médico le explico a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaran?                                |
| <b>E18</b> | Que el médico le explique a usted o a sus familiares el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos |
| <b>P18</b> | ¿El médico le explicó a usted o sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?       |

## Dimensión: Aspectos Tangibles

Para esta dimensión concerniente a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; la pregunta que mostraron mayor satisfacción fueron la pregunta P19 con 100.0% señalando que los carteles, letreros y flechas del Servicio de Emergencia si le parecieron adecuados para orientar a los pacientes, mientras que la pregunta P22 alcanzó mayor insatisfacción con 6.7% indicando este grupo de pacientes que los ambientes del servicio de emergencia no estuvieron limpios y cómodos.

**Gráfico N° 5. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Empatía en el servicio de Emergencia del HSR – Primer Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

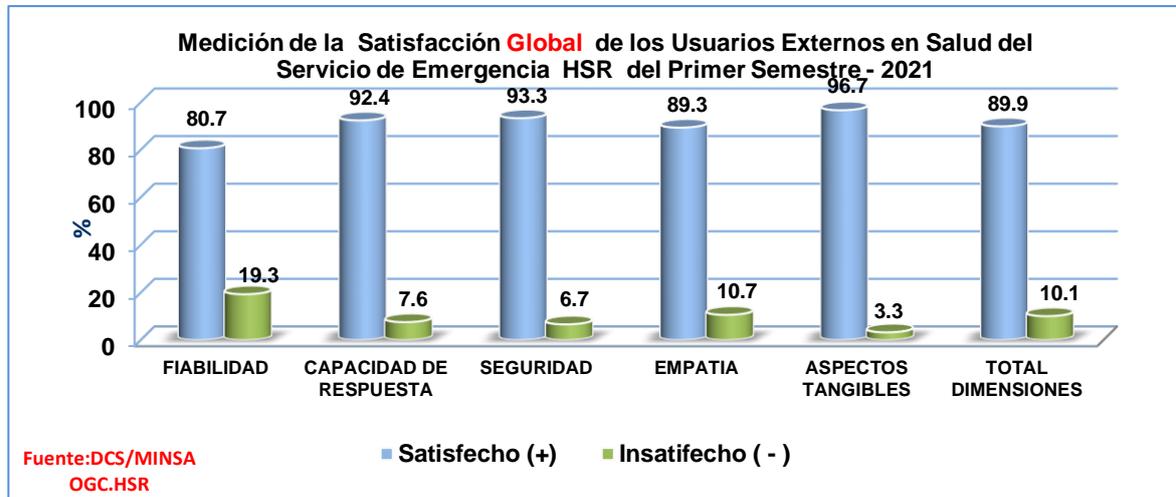
### **Preguntas:**

- E19** Que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.
- P19** ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
- E20** Que la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.
- P20** ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?
- E21** Que la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.
- P21** ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
- E22** Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos.
- P22** ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?

### **Satisfacción Global**

En general la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Emergencia evidencia un alto porcentaje de Satisfacción en todas sus dimensiones, alcanzando un resultado global de 89.9% de satisfacción.

**Gráfico N° 6. Resultado Global por Dimensiones en la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Externos del servicio de Emergencia HSR – Primer Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

**Tabla N° 1: Resultados por Preguntas de la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Emergencia HSR – Primer Semestre 2021**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	28	93.3	2	6.67
2	P02	25	83.3	5	16.67
3	P03	30	100.0	0	0.00
4	P04	22	73.3	8	26.67
5	P05	16	53.3	14	46.67
6	P06	27	90.0	3	10.00
7	P07	19	95.0	1	5.00
8	P08	13	100.0	0	0.00
9	P09	26	89.7	3	10.34
10	P10	27	90.0	3	10.00
11	P11	30	100.0	0	0.00
12	P12	28	93.3	2	6.67
13	P13	27	90.0	3	10.00
14	P14	29	96.7	1	3.33
15	P15	27	90.0	3	10.00
16	P16	26	86.7	4	13.33
17	P17	26	86.7	4	13.33
18	P18	26	86.7	4	13.33
19	P19	30	100.0	0	0.00
20	P20	29	96.7	1	3.33
21	P21	29	96.7	1	3.33
22	P22	28	93.3	2	6.67
<b>Porcentaje Total</b>		<b>568</b>	<b>89.9</b>	<b>64</b>	<b>10.1</b>

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

## CONCLUSIONES:

- Para este primer semestre del 2021 si se evidencia causa de insatisfacción en el Servicio de Emergencia en la P5 que genero percepción de insatisfacción con 46.67% catalogado como **EN PROCESO**
- La percepción de los pacientes y/o familiares de que para la atención de Farmacia de emergencia no conto con los medicamentos que receto el médico.
- La percepción de los pacientes y/o familiares de que el médico no mantuvo suficiente comunicación con el paciente para explicarles el seguimiento de su problema de salud.
- La percepción de los pacientes y/o familiares de que la atención en emergencia no se realizo considerando la gravedad de la salud del paciente.
- Solo se ha realizado en el primer semestre 30 encuestas de Emergencias, Hospitalización y Consulta Externa, esto debido a que la OMS había informado de casos de infección por COVID-19 en el mundo y con finalidad de salvaguardar a los usuarios y por la inmovilización por el gobierno, medida que influyo en el desempeño de la disminución de las personas que laboran, así como la reorganización de los servicios para atender los casos de COVID-19

## RECOMENDACIONES

- A la Jefaturas del Servicio de Emergencia se recomienda mantener y/o mejorar las condiciones de atención para las preguntas y dimensiones que fueron favorables, a fin de incrementar la satisfacción de nuestros usuarios externos.
- Al Departamento de Farmacia implementar acciones de mejora para que no tenga desabastecimiento de medicamentos.

## **SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HSR**

**PRIMER SEMESTRE**

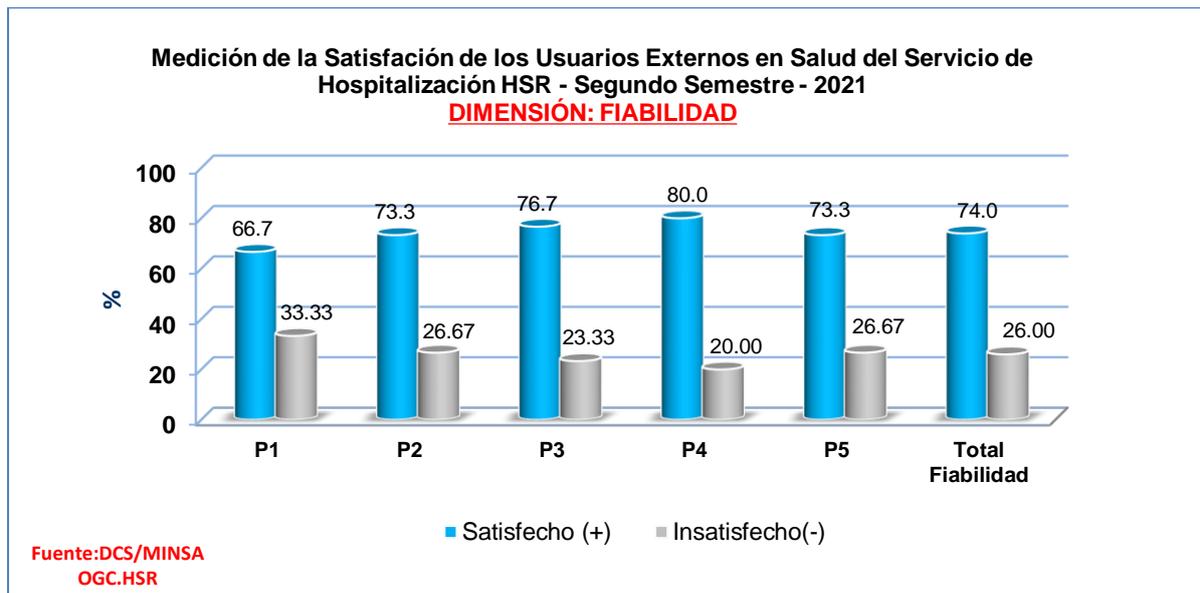
**2021**

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

### Dimensión: Fiabilidad

Para esta dimensión que concierne a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó; se observa que la P4 alcanzó mayor satisfacción con 80.0% señalando que la cama, colchón y frazadas si eran adecuadas; mientras que las preguntas P1 alcanzó mayor insatisfacción con 33.3% señalando que los ambientes del servicio no fueron cómodos y limpios.

**Gráfico N° 7. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Fiabilidad del servicio de Hospitalización HSR – Primer Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

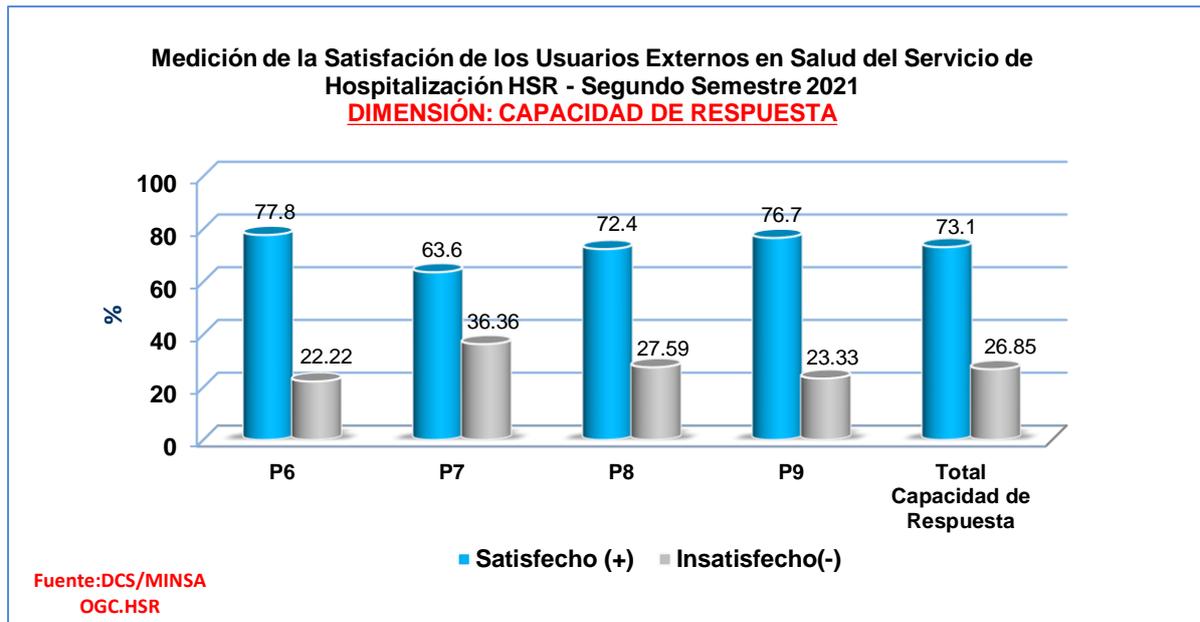
### Preguntas:

- |           |  |
|-----------|--|
| <b>E1</b> | Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios  |
| <b>P1</b> | ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?  |
| <b>E2</b> | Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios                              |
| <b>P2</b> | ¿Los servicios higiénicos para los pacientes estuvieron limpios?                                   |
| <b>E3</b> | ¿Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención? |
| <b>P3</b> | ¿Los equipos estuvieron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?         |
| <b>E4</b> | Que la cama, colchón y frazadas sean adecuados   |
| <b>P4</b> | ¿La cama, colchón y frazadas fueron adecuados?   |
| <b>E5</b> | Que los trámites para su hospitalización sean rápidos  |
| <b>P5</b> | ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?  |

### Dimensión Capacidad de Respuesta

Para esta dimensión que está relacionada a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno, en el siguiente gráfico se observa que la pregunta que alcanzo mayor porcentaje de satisfacción es la P6 con 77.8% indicando que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápidos, mientras que la pregunta P7 alcanzo mayor insatisfacción con 36.36% señalando que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías , otros) no fueron rápidos.

**Gráfico N° 8. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Capacidad de Respuesta del servicio de Hospitalización del HSR - Primer Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

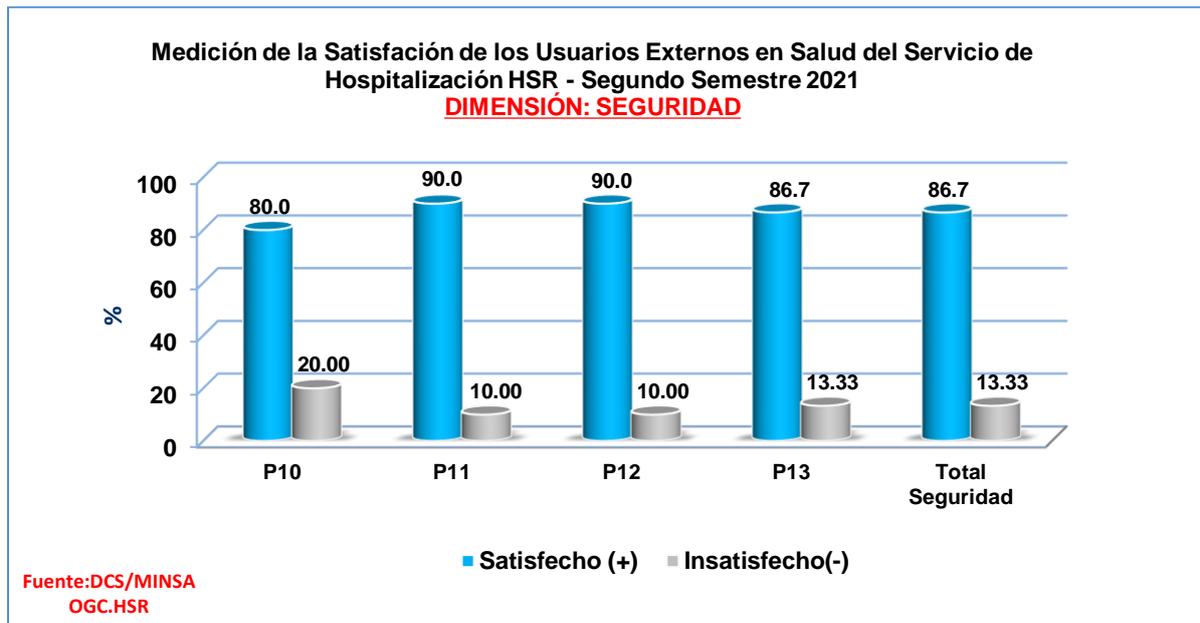
#### **Preguntas:**

- E6** Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.
- P6** ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?
- E7** Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros ) se realicen rápido
- P7** ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros ) se realizaron rápido?
- E8** Que los trámites para el alta sean rápidos
- P8** ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?
- E9** Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud
- P9** ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?

## Dimensión Seguridad

Para esta dimensión concerniente a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; se observa que las preguntas que alcanzaron mayor porcentaje de satisfacción son las P11 y P12 con 90.0% indicando que se mejoró el problema de salud por el cual se hospitalizo y durante su hospitalización se respetó su privacidad, mientras que la pregunta P10 alcanzo mayor insatisfacción con 20.0% señalando que para estos pacientes los alimentos no le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica durante su hospitalización.

**Gráfico N° 9. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión de Seguridad del servicio de Hospitalización del HSR - Primer Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

### Preguntas:

**E10** Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica

**P10** ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?

**E11** Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza

**P11** ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?

**E12** Que durante su hospitalización se respete su privacidad

**P12** ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?

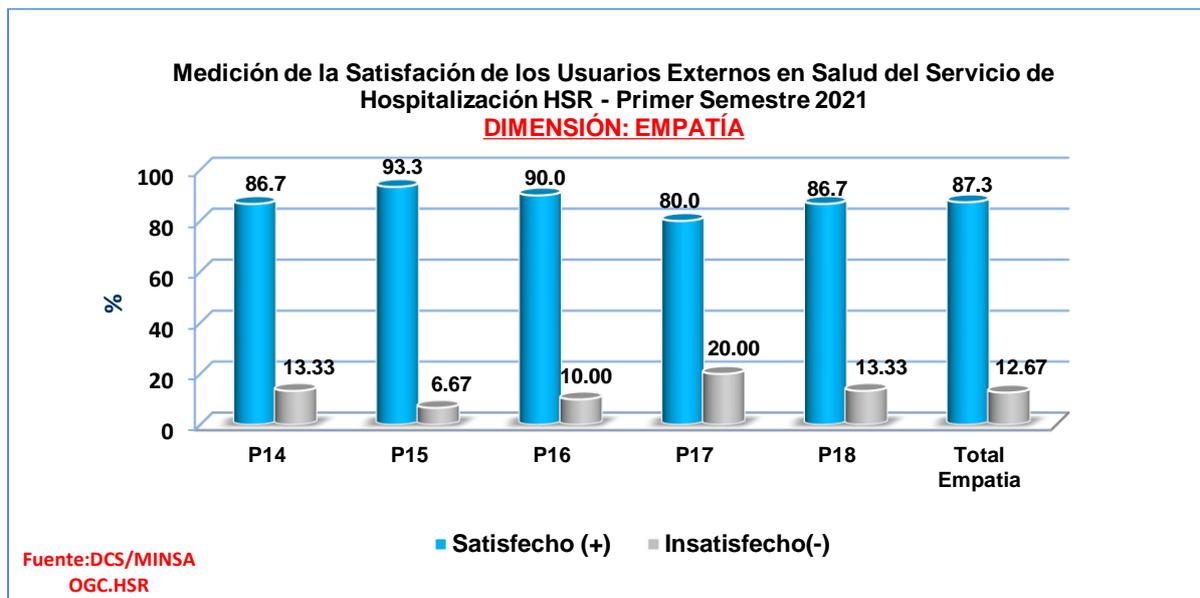
**E13** Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización

**P13** ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?

## Dimensión Empatía

Para esta dimensión concerniente a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, brindando cuidado y atención individualizada; se observa que la pregunta P15 alcanzo mayor porcentaje de satisfacción con 93.3% señalando que durante su hospitalización el trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia, mientras que la pregunta P17 alcanzo mayor insatisfacción con 20.0% señalando que para este grupo de pacientes el trato de personal encargado de los tramites de admisión y alta no fue amable, respetuoso y con paciencia.

**Gráfico N° 10. Resultados de las Preguntas que integran la Dimensión Empatía del servicio de Hospitalización del HSR – Primer Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

### Preguntas:

**E14** Que el trato del personal de enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia.

**P14** ¿El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?

**E15** Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia.

**P15** ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?

**E16** Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia

**P16** ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?

**E17** Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia

**P17** ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?

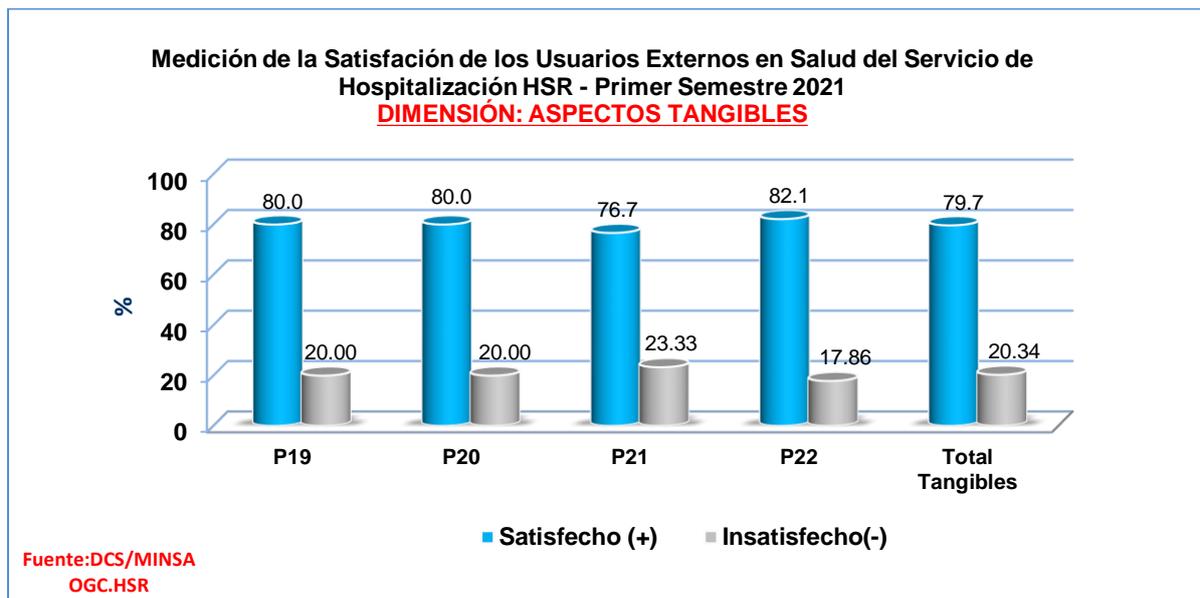
**E18** Que todos los días reciba una visita médica.

**P18** ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?

## Dimensión Aspectos Tangibles.

Para esta dimensión concerniente a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación se observa que para todas las preguntas existe mayormente satisfacción y la pregunta que alcanzo mayor porcentaje de satisfacción es la P22 con 82.1% indicando que los médicos al momento del alta le explicaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa, mientras que la pregunta P21 alcanzo mayor insatisfacción con 23.33% señalando que para este grupo de pacientes los médicos no le explicaron sobre los resultados de sus análisis de laboratorio que le realizaron.

**Gráfico N° 11. Resultados de las Preguntas que integran la Dimensión Empatía del servicio de Hospitalización HSR – Primer Semestre 2021.**



Fuente: MINS/HSR – OGC

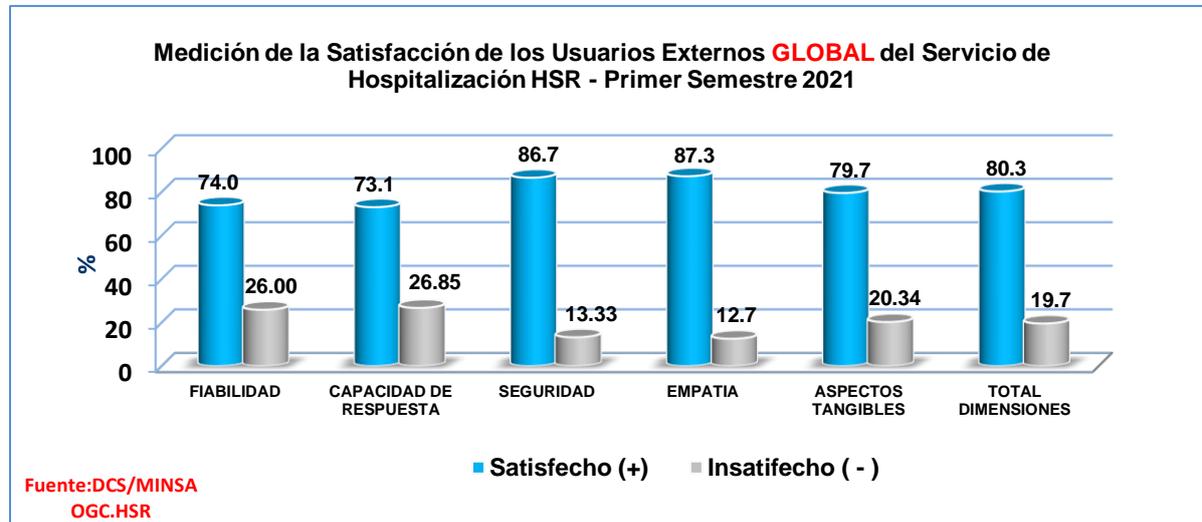
### Preguntas:

- E19** Que los médicos le expliquen sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado
- P19** ¿Los médicos le explicaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?
- E20** Que los médicos le expliquen sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos
- P20** ¿Los médicos le explicaron sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?
- E21** Que los médicos le expliquen sobre los resultados de los análisis de laboratorio
- P21** ¿Los médicos le explicaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?
- E22** Que al alta los médicos le expliquen sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa
- P22** ¿Al alta los médicos le explicaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?

## Satisfacción Global

En general la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Hospitalización evidencia 80.3% de Satisfacción global.

**Gráfico N° 12: Resultado Global por Dimensiones de la Satisfacción de los Usuarios Externos del servicio de Hospitalización del HSR – Primer Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

**Tabla N° 2: Resultados por preguntas de la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Hospitalización del HSR – Primer Semestre 2021**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	20	66.7	10	33.33
2	P02	22	73.3	8	26.67
3	P03	23	76.7	7	23.33
4	P04	24	80.0	6	20.00
5	P05	22	73.3	8	26.67
6	P06	21	77.8	6	22.22
7	P07	14	63.6	8	36.36
8	P08	21	72.4	8	27.59
9	P09	23	76.7	7	23.33
10	P10	24	80.0	6	20.00
11	P11	27	90.0	3	10.00
12	P12	27	90.0	3	10.00
13	P13	26	86.7	4	13.33
14	P14	26	86.7	4	13.33
15	P15	28	93.3	2	6.67
16	P16	27	90.0	3	10.00
17	P17	24	80.0	6	20.00
18	P18	26	86.7	4	13.33
19	P19	24	80.0	6	20.00
20	P20	24	80.0	6	20.00
21	P21	23	76.7	7	23.33
22	P22	23	82.1	5	17.86
<b>Porcentaje Total</b>		<b>519</b>	<b>80.34</b>	<b>127</b>	<b>19.66</b>

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

## CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN DEL HSR

El siguiente cuadro detalla las causas que generaron insatisfacción en este primer semestre del 2021 en el Servicio de Hospitalización, los mismos que se deben ser motivos de mejora:

Pregunta	% Insatisfacción	Descripción
P01	33.33	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?
P07	36.36	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido?
P10	20.00	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?
P17	20.00	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?
P21	23.33	¿Los médicos le explicaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?

### CONCLUSIONES:

Las causas más frecuentemente asociadas con la insatisfacción del paciente en el servicio de Hospitalización fueron:

- La percepción de los pacientes y/o familiares de que los ambientes del servicio no fueron cómodos y limpios.
- La percepción de los pacientes y/o familiares fue que los exámenes radiológicos (Rayos X, ecografías, tomografías, otros) no se realizaron rápido.
- La percepción de los pacientes y/o familiares fue que los alimentos no le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica.
- La percepción de los pacientes y/o familiares fue que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta no fueron amables, respetuosos y con paciencia.
- La percepción de los pacientes y/o familiares fue que los médicos no le explicaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron.

### RECOMENDACIONES:

- A la Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento supervisar de manera frecuente la limpieza realizada en los ambientes de los Servicios de Hospitalización para los pacientes ya que no fueron cómodos y limpios, a fin de brindar mayor confort a nuestros pacientes e incrementar la satisfacción de los mismos.
- Al Departamento de Diagnóstico por Imágenes se recomienda evaluar e implementar acciones de mejora para que el paciente no espere demasiado en la toma de sus exámenes radiológicos.

- Al Departamento de Nutrición coordinar con el personal involucrado para la atención de los pacientes verificar que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica a fin de incrementar una satisfacción favorable a nuestros pacientes.
- A la Oficina de Estadística e Informática, se recomienda evaluar al personal encargado del proceso del trámite de admisión o alta para mejorar su trato amable, respetuoso y con paciencia, para incrementar la satisfacción de nuestros pacientes y coordinar con la Oficina de Gestión de la Calidad capacitaciones periódicas sobre técnicas de atención al usuario y humanización de la atención en salud.
- Al Departamento de Enfermería, se recomienda identificar la persistencia de las principales observaciones y comunicar a las Jefaturas respectivas incluyendo a la Oficina de Gestión de la Calidad, para que se realicen las acciones correctivas oportunas, además de realizar revisión del procedimiento de notificación y traslado oportuno de los pacientes para la realización de procedimientos de estudio imagenológico.
- A los jefes de Departamentos Asistenciales se recomienda que a los pacientes se les explique sobre los resultados de sus análisis de laboratorio que le realizaron durante su hospitalización.

## **SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HSR**

### **PRIMER SEMESTRE**

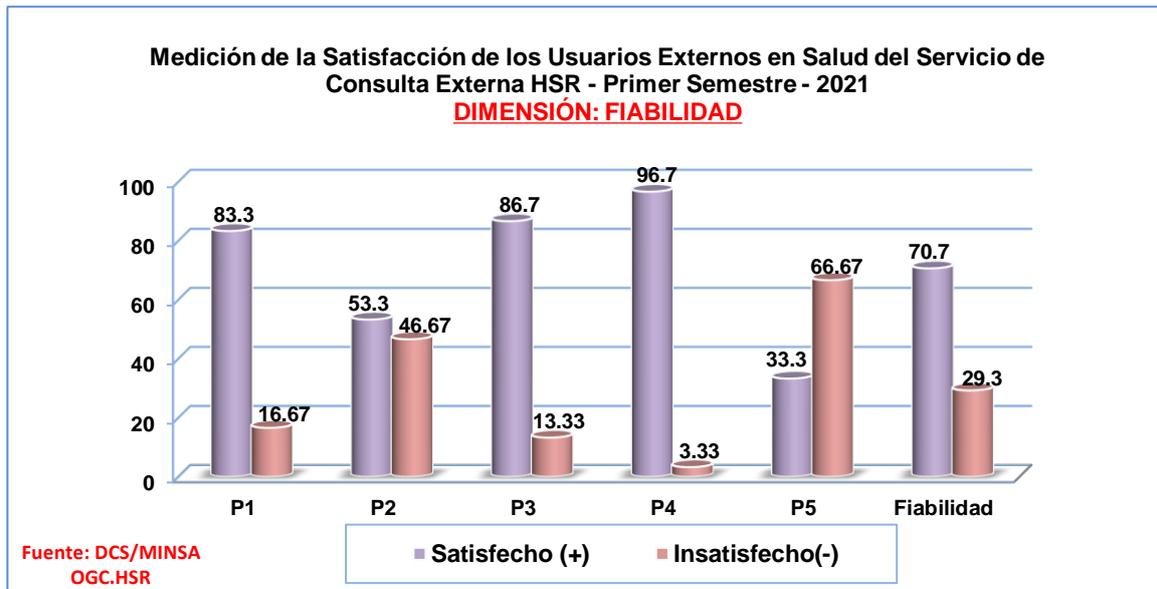
**2021**

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

### Dimensión: Fiabilidad

Para esta dimensión relacionada a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó; la pregunta P4 mostró mayor satisfacción con 96.7% que evidencia que las historias clínicas se encontraban disponibles en el consultorio para su atención, mientras que la pregunta P5 mostraron mayor insatisfacción con 66.67% que evidencia que para este grupo de pacientes no encontró citas disponibles ni la obtuvo con facilidad.

**Gráfico N° 13. Resultados de las Preguntas que integran la Dimensión Fiabilidad del servicio de Consulta Externa HSR – Primer Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

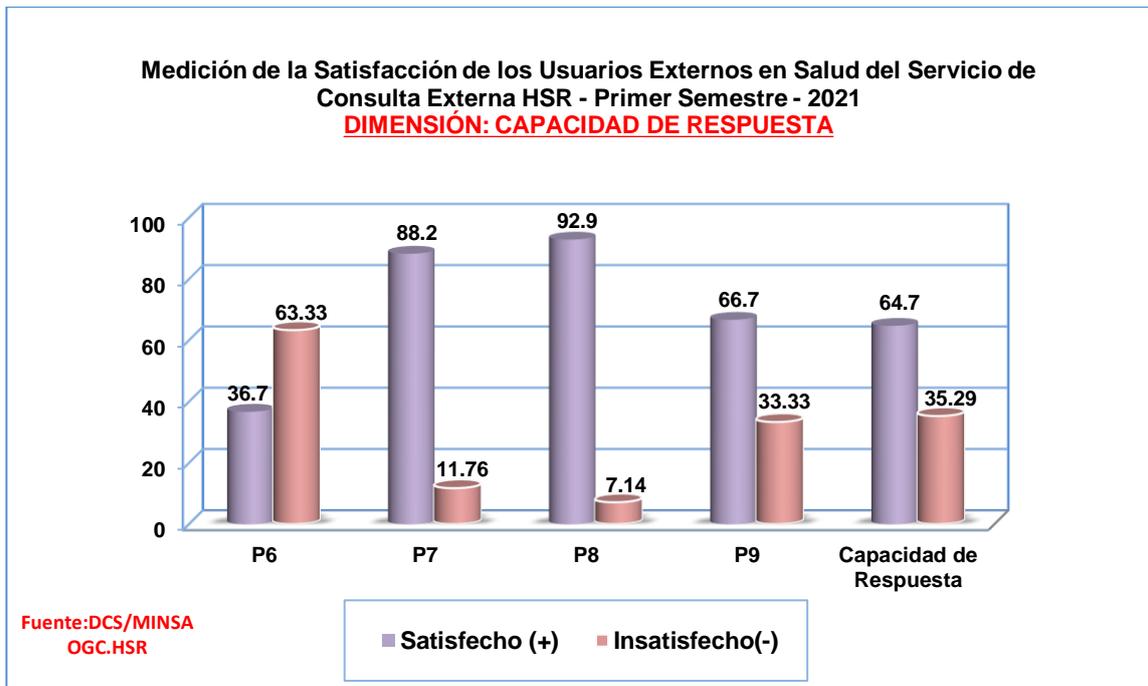
### Preguntas:

- E1** Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa
- P1** ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?
- E2** Que la consulta con el médico se realice en el horario programado
- P2** ¿El médico le atendió en el horario programado?
- E3** Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada
- P3** ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?
- E4** Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.
- P4** ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?
- E5** Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad
- P5** ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?

**Dimensión: Capacidad de Respuesta**

Para esta dimensión que está relacionada a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno se observa que la pregunta P8 alcanzó mayor satisfacción con 92.9% señalando que la atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida, mientras que la pregunta P6 alcanzó mayor insatisfacción con 63.33% señalando que la atención en caja o el módulo de admisión SIS no fue rápida.

**Gráfico N° 14. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Capacidad de Respuesta en el Servicio de Consulta Externa del HSR - Primer Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

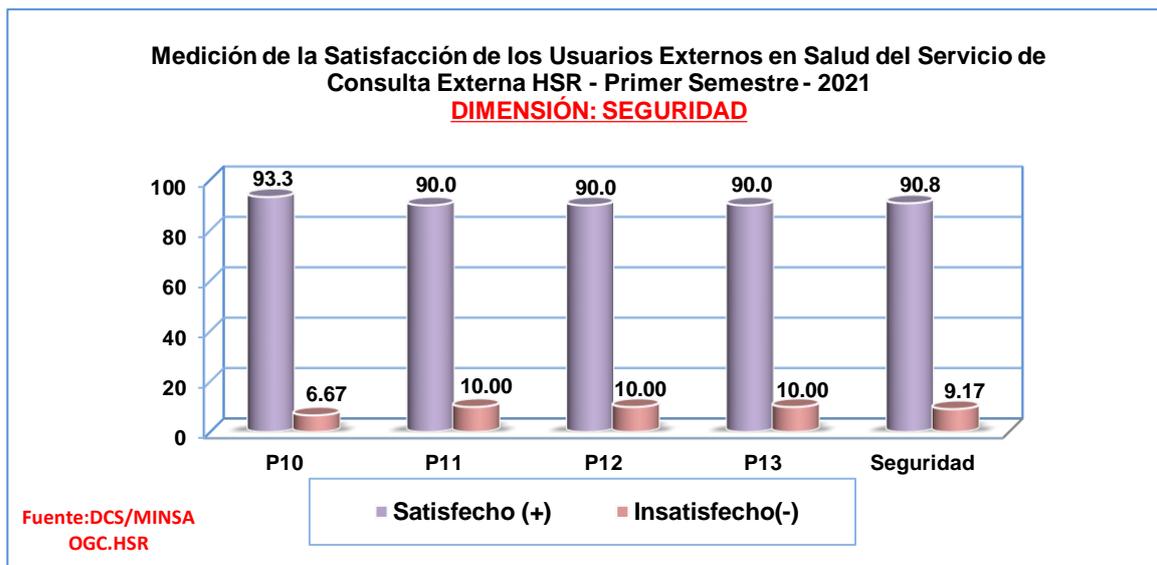
**Preguntas:**

- E6** Que la atención en caja o el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida
- P6** ¿La atención en caja o el módulo de admisión del SIS fue rápida?
- E7** Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida
- P7** ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?
- E8** Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida
- P8** ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?
- E9** Que la atención en Farmacia sea rápida
- P9** ¿La atención en farmacia fue rápida?

## Dimensión: Seguridad

Para esta dimensión concerniente a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; se observa que la pregunta que alcanzo mayor satisfacción fue P10 con 93.3% señalando que se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio; mientras que las preguntas: P11, P12 y P13 cada uno de ellos indicando mayor insatisfacción con 10.00% indicando que para estos pacientes el medico no le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud el cual fue atendido, tampoco le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas y que durante su atención el médico que lo atendió no le inspiro confianza.

**Gráfico N° 15. Resultados de preguntas que conforman la Dimensión de Seguridad en el Servicio de Consulta Externa HSR - Primer Semestre 2021**



Fuente: MINSAL/HSR – OGC

### Preguntas:

**E10** Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad

**P10** ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

**E11** Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención

**P11** ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

**E12** Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

**P12** ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?

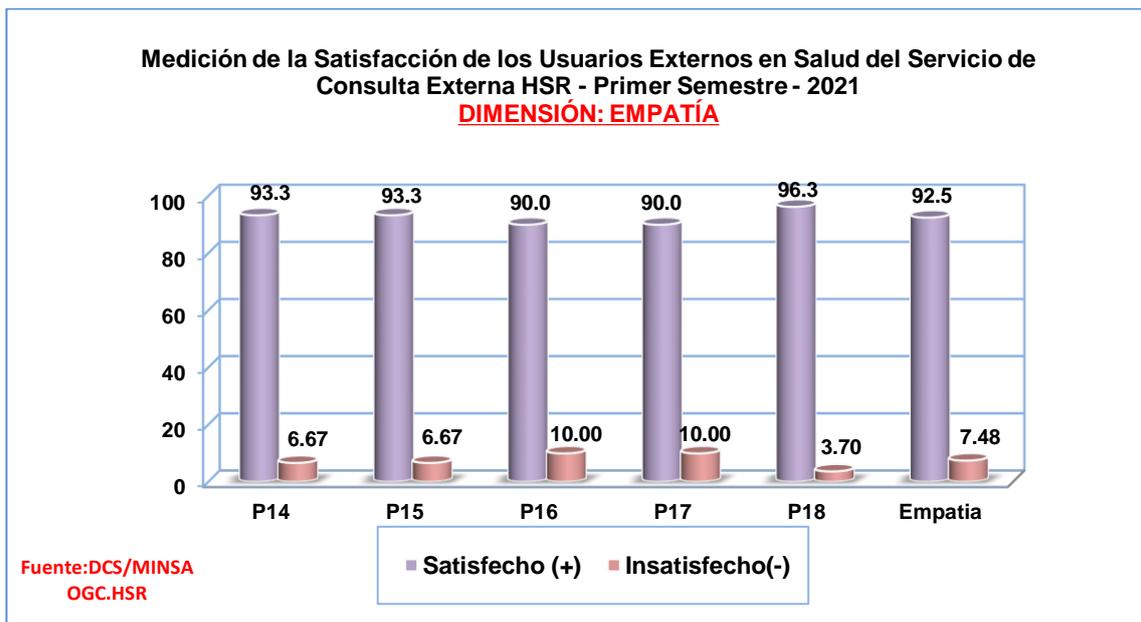
**E13** Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza

**P13** ¿El médico que le ha atendido le inspiró confianza?

## Dimensión: Empatía

Para esta dimensión que concierne a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, brindando cuidado y atención individualizada; se observa que la pregunta que alcanzo mayor satisfacción fue: P18 con 96.3% indicando que el médico le ha explicado los procedimientos o análisis que le realizarán, mientras que las preguntas: P16 y P17 alcanzaron mayor insatisfacción con el 10.0% manifestando que para estos pacientes el médico no le ha explicado el resultado de su atención y el tratamiento que recibirá: Tipo de medicamento, dosis y efectos adversos.

**Gráfico N° 16. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Empatía en el Servicio de Consulta Externa HSR - Primer Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

### Preguntas:

**E14** Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia

**P14** ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

**E15** Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud

**P15** ¿El médico que le atendió le ha mostrado interés en solucionar su problema de salud?

**E16** Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención

**P16** ¿El médico le ha explicado a Ud. o a sus familiares su problema de salud o resultado de su atención?

**E17** Que el médico le explique a usted o a sus familiares el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos

**P17** ¿El médico le ha explicado a usted o a sus familiares el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

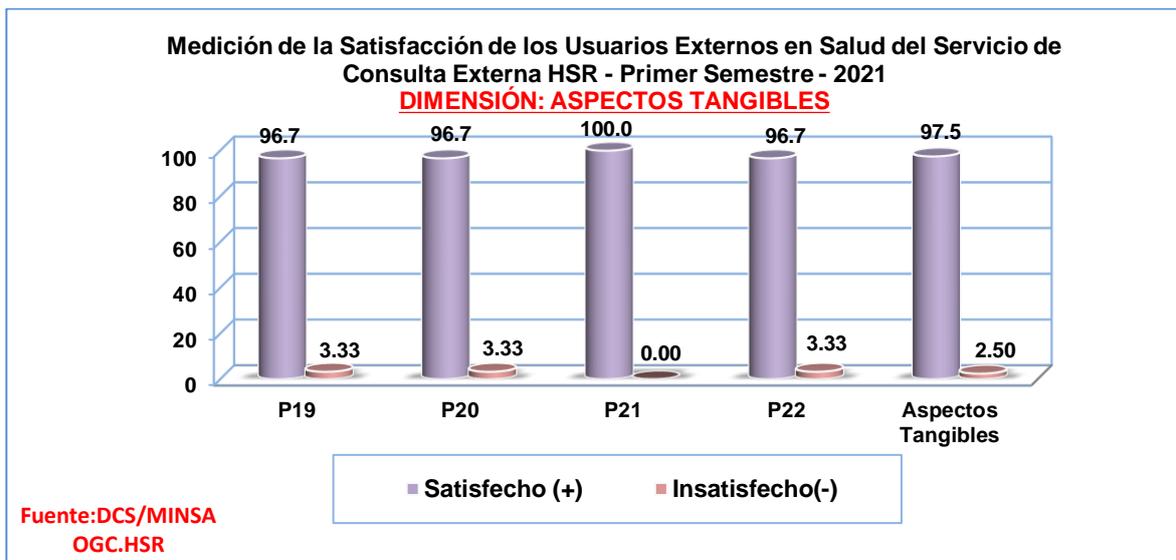
**E18** Que el médico le explique a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizarán

**P18** ¿El médico le ha explicado a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizarán?

**Dimensión: Aspectos Tangibles**

Para esta dimensión relacionada a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación se observa que la pregunta P21 alcanzó mayor satisfacción con 100.0% señalando que los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención, mientras que las preguntas : P19, P20 y P22 cada uno de ellos alcanzaron mayor insatisfacción con 3.33% señalando que los letreros y flechas no le parecen adecuados para orientar a los pacientes, además que el Servicio de Consulta Externa no contó con personal para informar y orientar a los pacientes y que el consultorio y la sala de espera no se encontraron limpios ni cómodos.

**Gráfico N° 17. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión de Aspectos Tangibles en el Servicio de Consulta Externa HSR - Primer Semestre 2021.**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

**Preguntas:**

- E19** Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes
- P19** ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
- E20** Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes
- P20** ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?
- E21** Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención
- P21** ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
- E22** Que el Consultorio y la Sala de Espera se encuentren limpios y sean cómodos
- P22** ¿El Consultorio y la Sala de Espera se encontraron limpios y fueron cómodos?

### Dimensión: Buen Trato

Adicionalmente, la tabla siguiente muestran resultados por preguntas enfocados al Trato recibido, obteniéndose en este primer semestre del 2021 el 87.36% de satisfacción y el 12.64% de insatisfacción.

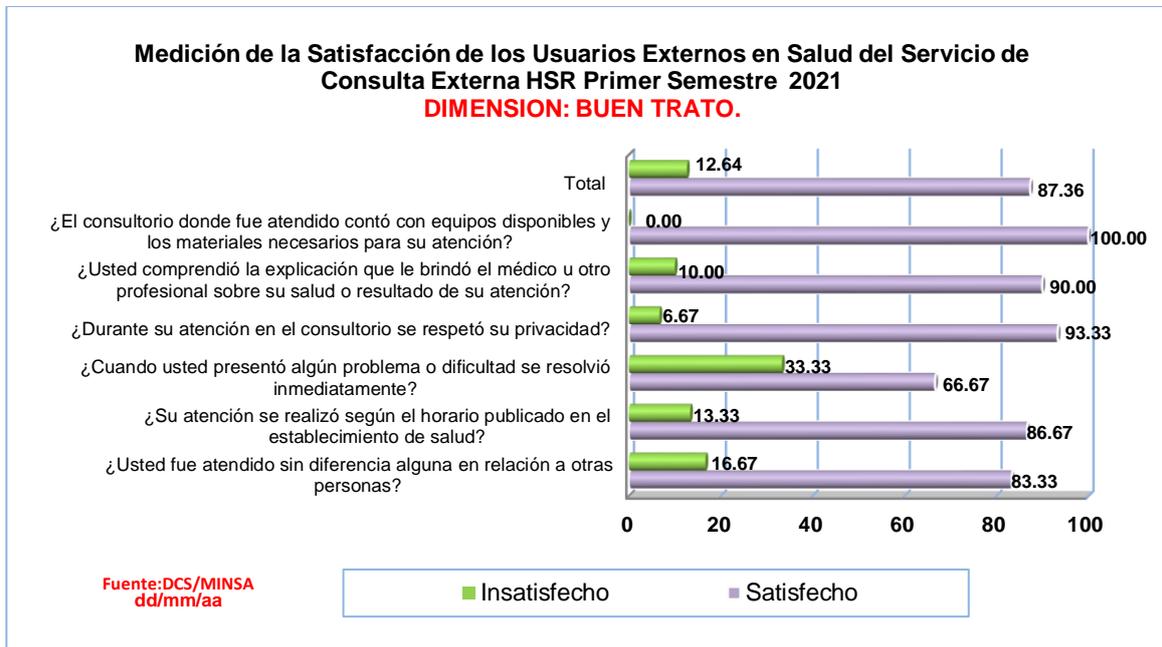
**Tabla N° 4: Resultados por preguntas que conforman la Dimensión de Buen Trato en el Servicio de Consulta Externa del HSR – Primer Semestre 2021**

<b>Buen Trato</b>				
<b>Preguntas / Dimensiones</b>	<b>Satisfecho (+)</b>		<b>Insatisfecho(-)</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	25	83.33	5	16.67
¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	26	86.67	4	13.33
¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	16	66.67	8	33.33
¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	28	93.33	2	6.67
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	27	90.00	3	10.00
¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	30	100.00	0	0.00
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>87.36</b>	<b>22</b>	<b>12.64</b>

Fuente: MINSA/HSR – OGC.

En el siguiente grafico se observa que para todas las preguntas que conforman la Dimensión de Buen Trato existe un alto porcentaje de satisfacción

**Gráfico N° 19: Dimensión de Buen trato en el Servicio de Consulta Externa del HSR Primer Semestre 2021**

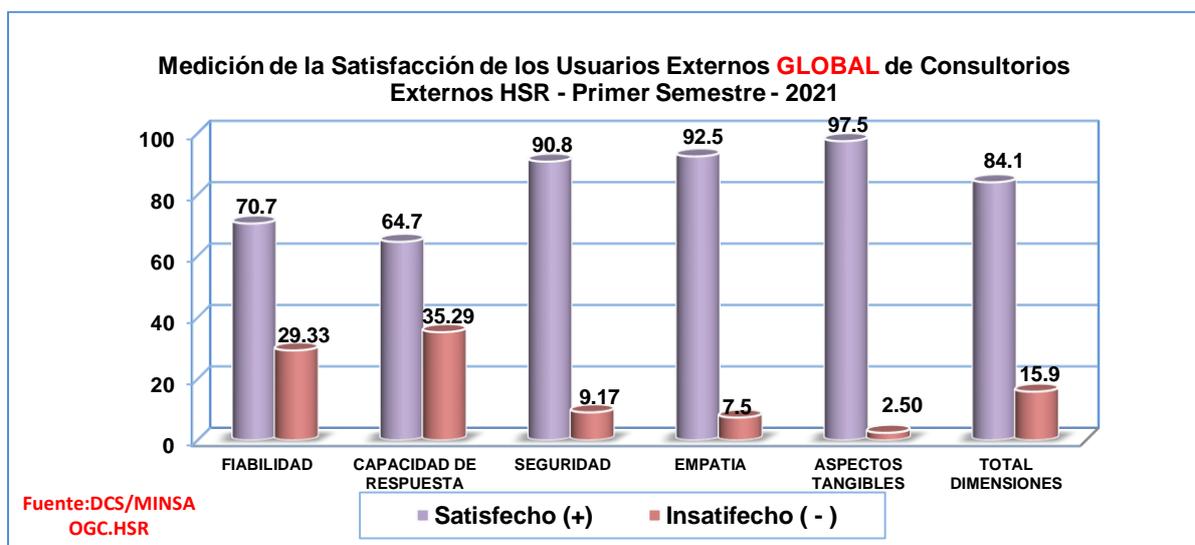


Fuente: MINSA/HSR – OGC

**Satisfacción Global:**

En general la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Consulta Externa evidencia 84.1% de satisfacción global en todas sus dimensiones.

**Gráfico N° 18. Resultado Global por Dimensiones de la Satisfacción de los Usuarios Externos del servicio de Consulta Externa del HSR - Primer Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

**Tabla N° 3: Resultados por preguntas de la Medición de la Satisfacción Global de los Usuarios Externos en el Servicio de Consulta Externa HSR – Primer Semestre 2021**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )		> 60%	Por Mejorar
		n	%	n	%		
						< 40	Aceptable
1	P01	25	83.3	5	16.67		
2	P02	16	53.3	14	46.67		
3	P03	26	86.7	4	13.33		
4	P04	29	96.7	1	3.33		
5	P05	10	33.3	20	66.67		
6	P06	11	36.7	19	63.33		
7	P07	15	88.2	2	11.76		
8	P08	13	92.9	1	7.14		
9	P09	16	66.7	8	33.33		
10	P10	28	93.3	2	6.67		
11	P11	27	90.0	3	10.00		
12	P12	27	90.0	3	10.00		
13	P13	27	90.0	3	10.00		
14	P14	28	93.3	2	6.67		
15	P15	28	93.3	2	6.67		
16	P16	27	90.0	3	10.00		
17	P17	27	90.0	3	10.00		
18	P18	26	96.3	1	3.70		
19	P19	29	96.7	1	3.33		
20	P20	29	96.7	1	3.33		
21	P21	30	100.0	0	0.00		
22	P22	29	96.7	1	3.33		
<b>Porcentaje Total</b>		<b>523</b>	<b>84.08</b>	<b>99</b>	<b>15.92</b>		

### CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DEL HSR

El siguiente cuadro detalla las causas que generaron insatisfacción en este primer semestre del 2021 en el Servicio de Consulta Externa, los mismos que deben ser motivos de mejora:

Preguntas	% Insatisfacción	Descripción
P05	66.67	¿Ud. encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?
P06	63.33	¿La atención en Caja o el módulo de admisión del SIS fue rápida?
P02	46.67	¿El médico le atendió en el horario programado?
P09	33.33	¿La atención en Farmacia fue rápida?

## CONCLUSIONES

Las causas más frecuentemente asociadas con la insatisfacción del paciente en el servicio de Consulta Externa fueron:

- La percepción de los pacientes y/o familiares fue que no encontraron citas disponibles y no las obtuvo con facilidad para la atención de Consulta Externa.
- La percepción de los pacientes y/o familiares fue que la atención en Caja o el módulo de admisión del SIS no fue rápida.
- La percepción de los pacientes y/o familiares fue que el médico no le atendió en el horario programado en la Consulta Externa.
- La percepción de los pacientes y/o familiares fue que la atención en farmacia no fue rápida.

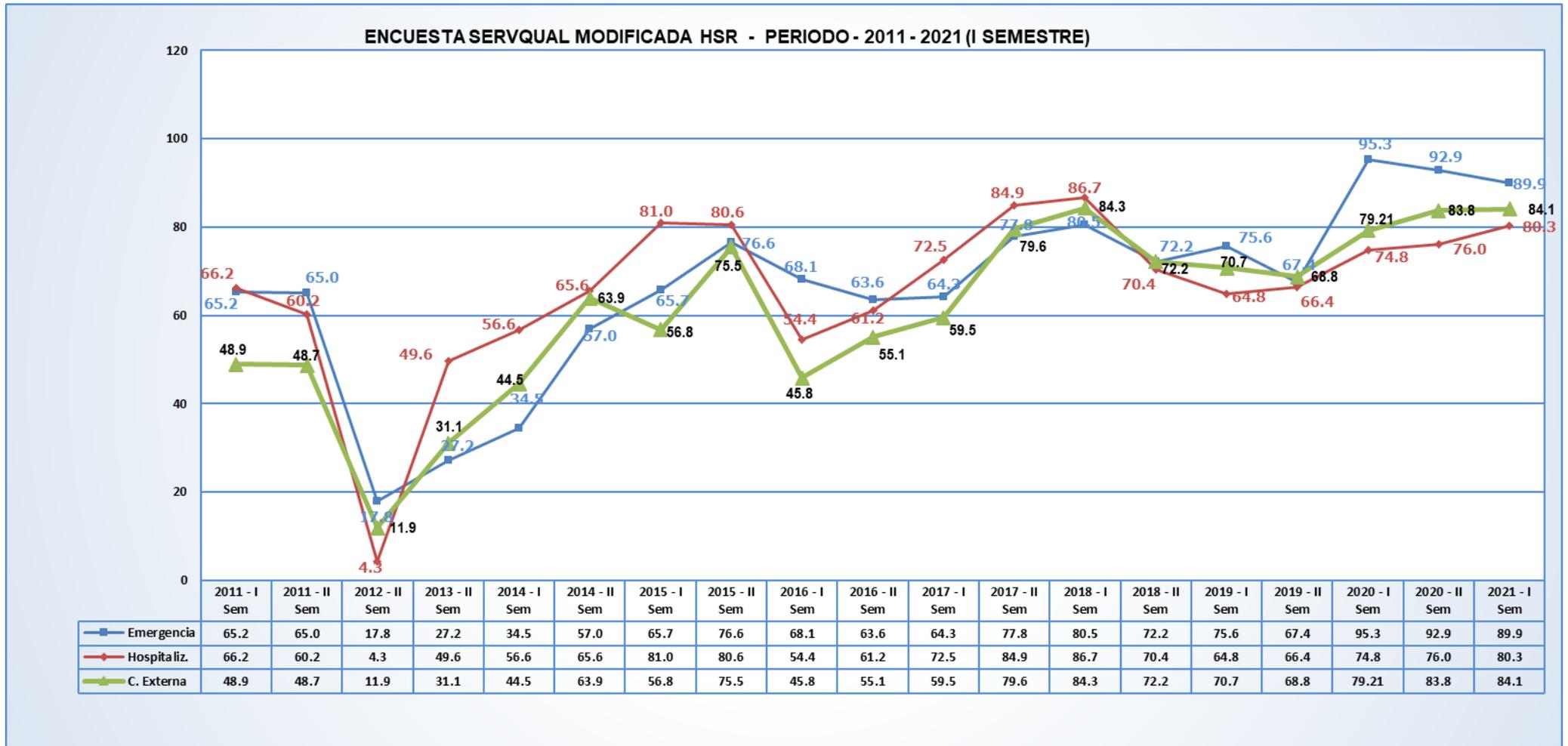
## RECOMENDACIONES:

- A la Oficina de Estadística e Informática; socializar con el personal encargado de brindar informes y orientación a los usuarios del área de Consulta Externa solicitar los Roles con anticipación que necesitan para su atención y que la atención en Caja o módulo del SIS sea rápida.
- A los Jefes de Departamentos, socializar con el personal asistencial para que la atención se realice en el horario programado en la Consulta Externa, para evitar el malestar a los pacientes citados.
- Al Departamento de Farmacia, implementar acciones de mejora que conlleven a la disminución del tiempo de espera para la atención en las Ventanillas de Farmacia Central en el horario de mayor demanda a fin de evitar el hacinamiento de los pasillos.
- Al Jefe de Consultorios Externos, realizar monitoreo periódico del inicio de la atención médica en los consultorios externos.
- A la Oficina de Comunicaciones, realizar revisión y/o actualización de señalética en el total de ambientes del hospital.

## TENDENCIA DE LA ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADA DESDE EL 2011 HASTA EL PRIMER SEMESTRE DEL 2021

- Para el primer semestre del 2021 en el Servicio de Emergencia la percepción de satisfacción de los usuarios externos encuestados fue de 89.9%, disminuyendo este porcentaje en 1% con relación al semestre anterior.
- Para el primer semestre del 2021 en el Servicio de Hospitalización la percepción de satisfacción de los usuarios externos encuestados fue de 80.3%, incrementándose este porcentaje en 1.06% con relación al semestre anterior.
- Para el primer semestre del 2021 en el Servicio de Consultorios Externos la percepción de satisfacción de los usuarios externos encuestados fue de 84.1%, incrementándose este porcentaje en 1% con relación al semestre anterior.

Grafico N° 20. Tendencia de la Encuesta SERVQUAL Modificada del 2011 al I semestre del 2021



Fuente: MINSA/HSR – OGC